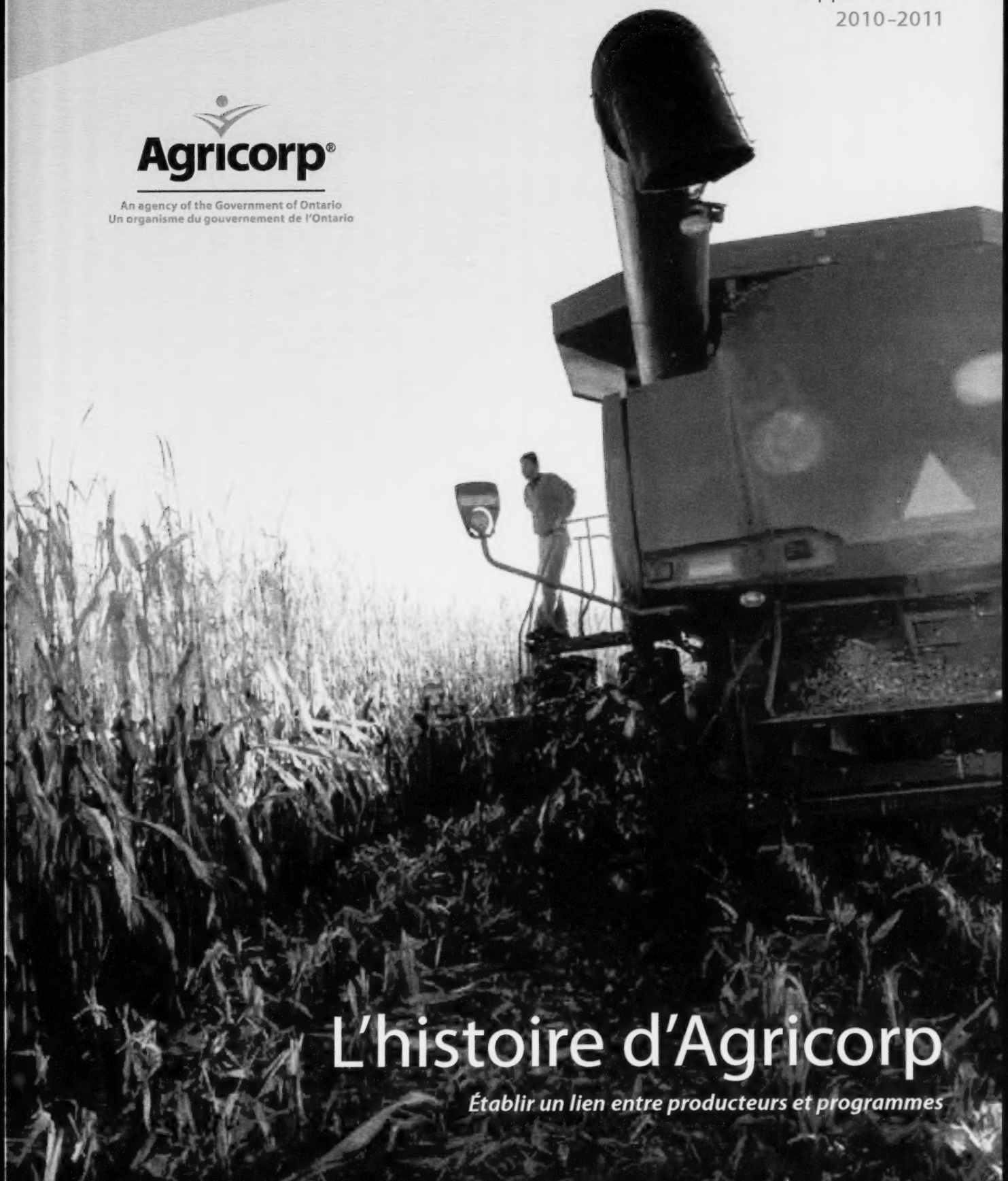
Rapport annuel
2010–2011

Agricorp®

An agency of the Government of Ontario
Un organisme du gouvernement de l'Ontario



L'histoire d'Agricorp

Établir un lien entre producteurs et programmes

Table des matières

À propos d'Agricorp 1
Message du président 2
Gouvernance du conseil d'administration 4
Conseil d'administration 6
Gouvernance d'Agricorp 7
Message du directeur général 8
Programmes offerts par Agricorp 9
Le personnel 12
Les processus 17
Les programmes 24
Faits saillants financiers 29
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers 30
Rapport de l'auditeur 31
États financiers 32
Notes afférentes aux états financiers 35

À propos d'Agricorp

Agricorp est un organisme du gouvernement de l'Ontario qui offre aux producteurs ontariens des programmes gouvernementaux et non gouvernementaux axés sur la gestion du risque. L'organisme est également chargé par le gouvernement provincial d'offrir ces programmes et de maintenir les normes les plus élevées en matière de responsabilité financière, de transparence, d'obligation de rendre des comptes, de gestion du risque et du service à la clientèle. L'organisme a été établi en 1997 par le gouvernement provincial en vertu de la *Loi de 1996 sur AgriCorp.*

Depuis, Agricorp joue un rôle de premier plan dans le secteur agricole de l'Ontario. Notre effectif de plus de 400 employés sert plus de 46 000 producteurs dans la province et veille à l'exécution rapide et efficace des nombreux programmes gouvernementaux.

Les conditions météorologiques imprévisibles, les insectes nuisibles, les maladies, les marchés instables, les coûts de production plus élevés : ce ne sont là que quelques-uns des défis qui font vivre des nuits blanches aux producteurs ontariens. Agricorp n'a aucune maîtrise sur les conditions météorologiques, ni sur le prix des produits agricoles ni sur la superficie plantée; nous pouvons toutefois offrir aux producteurs les programmes dont ils ont besoin pour les aider à gérer ces risques.

Agricorp veille à établir un lien entre les producteurs et les programmes et nous sommes fiers du rôle que nous sommes appelés à jouer. Mais notre secteur d'activité est tellement plus que cela.

... Il y a les relations uniques que nous avons nouées avec les acteurs de cette industrie vitale.

... Il y a la compréhension des tendances du marché et des enjeux auxquels les producteurs sont confrontés.

... Il y a l'importance d'offrir aux producteurs la tranquillité d'esprit.

Et, en fin de compte, il faut que toutes nos activités se concentrent sur le client.

Vision

Être une organisation polyvalente, axée sur le client, qui travaille avec des partenaires pour offrir de façon novatrice des programmes et services qui améliorent la vitalité de l'agriculture en Ontario.

Mission

Nous établissons des liens entre les producteurs et les programmes. Nos partenariats ont pour objet d'élaborer des programmes de gestion des risques qui sont adaptés aux besoins changeants de l'agriculture.

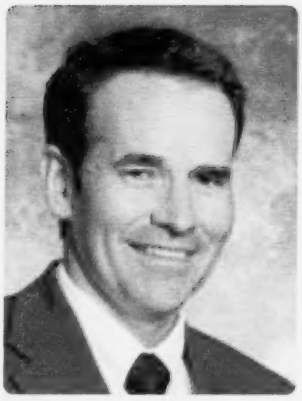
L'exécution est notre point fort. Notre préoccupation centrale consiste à offrir des programmes de qualité qui sont efficaces.

Les clients demeurent notre priorité. Nous voulons offrir à nos clients un service hors pair et des programmes qui leur procurent une sécurité financière tout en les aidant à gérer leurs risques.

Notre personnel est à la base de notre succès. La collaboration et l'amélioration continue canalisent nos nombreux atouts vers l'atteinte d'un objectif commun.

Nous avons l'obligation de rendre des comptes à la population. Grâce à notre utilisation judicieuse des fonds publics, nous offrons des programmes au nom de nos partenaires agricoles et gouvernementaux en faisant preuve de constance, d'ouverture et de fiabilité.

Message du président



En tant qu'organisation agricole du secteur public ontarien, il y a deux aspects essentiels que nous devons comprendre pour remplir notre mandat : nous devons comprendre ce qui est important pour nos clients et nous devons comprendre ce qu'il faut pour réussir au sein du secteur public.

Pour déterminer ce qui est important pour nos clients, nous devons comprendre les changements fondamentaux qui touchent l'industrie agricole ontarienne, l'une des plus diversifiée au monde. L'Ontario compte 13,3 millions d'acres de terres arables et produit plus de 200 produits agricoles, notamment les pommes, les betteraves, le maïs, les canards, les haricots adzuki, les baies de sureau, le ginseng et le sirop d'érable. Et il ne fait aucun doute que cette diversification se poursuivra. Les progrès en biotechnologie, en productivité et en optimisation optimale des ressources, l'évolution démographique en Ontario, ainsi que les demandes croissantes des consommateurs touchant les produits agricoles de spécialité et et les produits biologiques ont transformé le secteur agricole tel que nous le connaissons.

La barre a été montée en ce qui concerne notre prestation de services dans ce secteur. Les producteurs ont de plus en plus d'attentes. Ils veulent qu'Agricorp fasse preuve d'adaptabilité, d'une plus grande vitesse d'exécution et de plus de souplesse lorsque cela s'impose, que l'organisme comprenne leurs besoins particuliers et qu'il soit présent pour répondre à leurs besoins. Ce n'est plus une liste de souhaits mais bien un impératif d'affaires.

Nous avons compris.

Nous réagissons plus rapidement, nous traitons les dossiers des clients plus efficacement, nous offrons différentes options de service, y compris l'accès en ligne, ainsi que de l'information sur les programmes qui est plus claire et qui facilite la compréhension de programmes complexes. Nous explorons des solutions novatrices pour aider les producteurs lorsqu'ils en ont le plus besoin.

« Nous évaluons constamment la façon dont nous acquittons notre rôle afin de pouvoir apporter les améliorations voulues à notre prestation de services aux clients. »

Nous tissons des liens plus serrés avec les intervenants afin de mieux comprendre leurs besoins. Nous évaluons constamment la façon dont nous acquittons notre rôle afin de pouvoir apporter les améliorations voulues à notre prestation de services aux clients. Nous surveillons l'exécution de nos projets pour nous assurer de demeurer concentrés sur les résultats attendus et de ne pas dépasser les limites du budget de fonctionnement. Nous mettons en œuvre de nouveaux processus et améliorons nos processus existants afin d'optimiser les niveaux de service, et nous nous concentrons sur les bonnes priorités.

Nous avons compris.

Notre façon de travailler est tout aussi importante que le service que nous offrons. Comme nous faisons partie du secteur public de l'Ontario, nous comprenons clairement la nature de notre organisation. Nous collaborons étroitement avec les gouvernements provincial et fédéral, qui sont nos partenaires financiers. Nous avons mis en œuvre des politiques et des procédures en vertu desquelles nous sommes tenus de rendre compte de nos activités.

« Nous avons adopté une approche uniforme et équilibrée pour nous assurer de déterminer avec exactitude le risque que nous sommes appelés à gérer. »

Nous faisons preuve de responsabilité financière. Nos résultats, présentés dans le rapport annuel 2010-2011, sont éloquents. Nous sommes responsables sur le plan financier. Nous effectuons les contre-vérifications nécessaires pour veiller à la gestion efficace des fonds gouvernementaux. Nous avons pris des mesures empreintes de bon sens en ce qui concerne la gestion du risque. Nous avons adopté une approche uniforme et équilibrée pour nous assurer de déterminer avec exactitude le risque que nous sommes appelés à gérer.

En tant que président, je peux attester que notre organisation fait preuve de transparence et de discipline financière. Nous savons pertinemment qu'une bonne gouvernance signifie que nous devons faire preuve d'ouverture, d'honnêteté et de transparence dans la gestion de nos affaires.

Le début du nouvel exercice nous laisse entrevoir les défis que présentera la mise en œuvre de nouveaux programmes. Nous travaillons pour nos clients et nous sommes privilégiés de pouvoir offrir nos services au sein du secteur public de l'Ontario.

Nous avons compris.

Larry Skinner
Président

Gouvernance du conseil d'administration

Dans la conjoncture actuelle, une réglementation plus rigoureuse et des demandes croissantes en matière de transparence et d'obligation de rendre des comptes dans le secteur public font que les conseils d'administration ressentent la nécessité d'être plus efficaces sur le plan de la gouvernance. Un conseil d'administration qui fait preuve de bonne gouvernance s'assure que les objectifs sont réalisés, que les ressources sont bien gérées et que les intérêts des intervenants sont protégés et pris en compte dans les décisions clés.

Pour Agricorp, les objectifs à poursuivre pour assurer une bonne gouvernance ne sont pas immuables. Nous sommes constamment à la recherche de nouvelles idées, de nouvelles approches et de nouveaux points de vue. Malgré les nombreux défis qui se présentent à lui, le conseil d'administration entend néanmoins améliorer la stabilité et la solidité d'Agricorp.

Structure et responsabilités du conseil d'administration

Le directeur général est embauché par le conseil d'administration et il relève directement de ce dernier. Le conseil relève de la ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario. Les lignes directrices de gouvernance du conseil d'administration, ainsi que les rôles et les responsabilités du président, des membres et des comités du conseil d'administration sont décrits dans les règlements du conseil d'administration et comprennent les responsabilités suivantes :

- Surveillance des opérations fiduciaires et des activités de l'organisme
- Planification stratégique
- Gestion des risques et contrôle interne
- Conduite légale et éthique
- Orientation, formation continue et évaluation des administrateurs
- Liaison des activités avec le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO)

Comité des finances et de la vérification

Le conseil d'administration d'Agricorp a un comité des finances et de la vérification dont le mandat est de surveiller la gestion financière d'Agricorp et de donner des conseils à cet égard, notamment :

- En assumant un rôle de contrôleur, en supervisant la gouvernance d'Agricorp et en faisant rapport au conseil d'administration.
- En communiquant les besoins commerciaux, les attentes et les priorités en matière de vérification d'Agricorp à la Division de la vérification interne de l'Ontario.
- En approuvant les évaluations des risques ainsi que les plans en matière de gestion et de vérification d'Agricorp.
- En contrôlant la pertinence et la mise en œuvre opportune d'actions à la suite des recommandations du vérificateur.
- En veillant au respect de la Politique de vérification interne (Internal Audit Directive).
- En rencontrant les vérificateurs externes et le vérificateur général pour examiner les états financiers en fin d'exercice.

Le comité supervise également le régime de pension et les activités de gestion des placements d'Agricorp, y compris l'examen périodique des énoncés de politique et de placement.

Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Mis sur pied en 2009, le comité de la gouvernance et des ressources humaines du conseil d'administration supervise et conseille Agricorp sur les questions liées à la gouvernance et aux ressources humaines, notamment :

- En recommandant au conseil d'administration des changements au mandat et au rôle de l'organisme, selon les besoins, aux fins d'examen par le gouvernement.
- En procédant à l'examen et en recommandant un protocole d'entente entre l'organisme et le gouvernement.
- En procédant à l'examen annuel de l'ensemble des documents sur la gouvernance d'entreprise.
- En procédant à l'examen de la philosophie et des lignes directrices en matière de rémunération de l'organisme et en faisant des recommandations à ce sujet.
- En recommandant les critères de nomination et les candidats potentiels à la nomination et au renouvellement de mandat au conseil d'administration.
- En faisant la surveillance de la formation et du perfectionnement des membres du conseil d'administration.

Capacité et rendement du conseil d'administration

Le conseil d'administration évalue régulièrement son rendement collectif grâce à un processus structuré d'autoévaluation qui est animé par un consultant externe. Le conseil passe en revue ses compétences tous les ans et détermine les améliorations possibles. Cela permet de répondre aux besoins futurs du comité en matière de formation et à la nécessité de faire appel à des experts-conseils externes sur des questions techniques précises. Une séance de planification stratégique annuelle a lieu, au cours de laquelle le conseil procède à l'examen des activités de gouvernance et détermine les améliorations à apporter à celles-ci et engage le processus de planification stratégique pour s'assurer que l'organisme ne dévie pas de son cap.

Orientation et formation des membres du conseil d'administration

Après sa nomination au conseil d'administration, le membre reçoit une orientation détaillée et rencontre les autres membres du conseil d'administration ainsi que les membres de la haute direction afin de comprendre les affaires d'Agricorp et les enjeux actuels auxquels l'organisation est confrontée. Les membres du conseil d'administration participent régulièrement à des séances de formation sur la gestion financière, la gestion des risques de l'entreprise, les meilleures pratiques en matière de gouvernance et la gestion du régime de pension.

Relations avec le MAAARO

Un protocole d'entente précise les attentes et les exigences en matière de déclaration pour les trois catégories suivantes : finance, dotation en personnel et administration. Ce protocole définit également les relations entre le MAAARO et Agricorp, y compris les rôles et les responsabilités des acteurs clés comme la ministre, le sous-ministre, le président et les membres du conseil d'administration et le directeur général d'Agricorp dans l'exploitation de l'organisme.

Code d'éthique professionnelle, serment d'office et serment d'allégeance

Agricorp a un code d'éthique professionnelle complet qui édicte les normes en matière de conduite professionnelle et établit les normes en matière de comportement éthique et de responsabilité auxquelles Agricorp s'attend à ce qu'elles soient respectées par les membres du personnel et du conseil d'administration. Tous les ans, les membres du personnel et du conseil d'administration doivent signer un formulaire d'accusé de réception par lequel ils conviennent de se comporter conformément au code. Le serment d'office et le serment d'allégeance servent à rappeler aux employés le poids des obligations et des responsabilités qu'ils assument à titre de membres de la fonction publique.

Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont des chefs de file du domaine agricole, du secteur des affaires et de leur collectivité qui, individuellement et collectivement, possèdent une vaste expérience qui s'avère inestimable dans la surveillance de l'organisation. Ils ont été choisis, entre autres, pour leur jugement en affaires et leur intégrité.

Les membres du conseil d'administration d'Agricorp sont nommés par le lieutenant-gouverneur par le biais d'un décret sur la recommandation de la ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. Leur mandat est d'une durée de trois ans et celui-ci peut être reconduit.

William (Bill) Allison (Région d'Halton) – **30 avril 2008 – 29 avril 2011**

Bill est producteur de grandes cultures à Halton Hills. Il a déjà été directeur de la Fédération de l'agriculture de l'Ontario, ainsi que directeur et est président sortant de la Ontario Soybean Growers et président d'AGCare.

Gérald Beaudry (Comté de Nipissing) – **14 juin 2005 – 10 juin 2011**

Gérald Beaudry s'adonne à la production de semences sélectionnées depuis les 20 dernières années. Il a été directeur provincial de l'Association pour l'amélioration des sols et récoltes de l'Ontario et de l'Union des cultivateurs franco-ontariens, et il est le président local de l'Association pour l'amélioration des sols et récoltes de Nipissing Ouest.

Chris Button (Comté d'Elgin) – **5 juillet 2004 – 4 juillet 2010**

En tant qu'associé de la société DenHarder, McNames, Button LLP, Chris Button est comptable général accrédité. Il a occupé plusieurs postes de direction à sa chambre de commerce locale et il est praticien enregistré en fiducie et patrimoine.

Rosemary Davis (Comté de Northumberland) – **6 mai 2009 – 5 mai 2012**

Agronome, Rosemary Davis est la propriétaire actuelle de Sunhil Farms Limited et de Sunhil Investments Limited. Elle agit également à titre d'administratrice au sein du conseil d'administration de la Northumberland Community Futures Development Corporation. Madame Davis a été la première femme à présider le Conseil d'administration de Financement agricole Canada.

Robert Emerson (Comté de Bruce) – **25 juin 2008 – 24 juin 2011**

Robert Emerson est agriculteur depuis 1961. Autrefois directeur régional de la Fédération de l'agriculture de l'Ontario, il est actuellement à la tête d'une entreprise d'élevage pur-sang de Charolais. Il a également joué un rôle actif dans la politique municipale.

David Epp – Vice-président (Comté d'Essex) – **7 février 2007 – 24 juin 2011**

David Epp appartient à la troisième génération d'une famille d'agriculteurs en plus d'être copropriétaire de Lycoland Farms Ltd. Il a été actif au sein de l'organisation Ontario Processing Vegetable Growers pendant 14 ans, dont deux à titre de président. Il cultive des cultures commerciales et des cultures destinées à la transformation.

Murray Porteous (Comté de Norfolk) – **9 février 2011 – 8 février 2014**

Murray Porteous est un associé chez Lingwood Farms Ltd, une exploitation agricole qui cultive 850 acres de fruits de verger et d'asperges. Il participe activement à un grand nombre d'organismes de l'industrie et il a déjà été président de l'Association des fruiticulteurs et des maraîchers de l'Ontario, de l'Ontario Agricultural Commodity Council et de l'Institut de recherche agricole de l'Ontario.

Larry Skinner – Président (Comté de Perth) • **13 mai 2009 – 12 mai 2012**

Larry est éleveur de porcs à plein temps. Il a siégé au conseil d'administration d'Ontario Pork pendant huit ans, dont trois à titre de président. Avant de commencer à exploiter son entreprise agricole, il a travaillé comme prêteur agricole pour la Banque TD. Il poursuit actuellement ses études de maîtrise en théologie à l'Université de Toronto.

Rod Stork (Guelph) • **4 janvier 2011 – 3 janvier 2014**

Rod a occupé de multiples postes au cours de plus de 30 années où il a travaillé au ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario, notamment à titre de président de la Commission de commercialisation des produits agricoles de l'Ontario et à titre de directeur du développement économique. À sa retraite, il a été président à temps partiel du tribunal d'appel de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. En 2008 et 2009, il a animé le groupe de travail sur les céréales et les oléagineux qui a mené à la création de l'association Grain Farmers of Ontario.

John Van Turnhout (Comté de Stormont) • **14 juin 2005 – 10 juin 2011**

Actif dans le domaine agricole depuis 1965, John Van Turnhout exerce diverses fonctions touchant la production laitière, la culture commerciale et le travail à forfait. Il a été entre autres directeur du St. Lawrence River Institute of Environmental Sciences.

Gouvernance d'Agricorp

Agricorp entend maintenir les normes les plus élevées en matière de conduite et de gouvernance d'entreprise, ce qui, selon nous, est essentiel pour exploiter efficacement notre organisation, bien servir nos clients et maintenir notre intégrité. Nous sommes constamment à revoir et améliorer nos pratiques liées à la gouvernance afin de maintenir les normes les plus élevées en matière d'éthique et de transparence. Nous travaillons assidûment à renforcer nos politiques et procédures et à adopter de nouvelles normes en fonction de la conjoncture.

Loi sur AgriCorp

Agricorp est un organisme du gouvernement de l'Ontario créé en vertu de la *Loi de 1996 sur AgriCorp* et il est classé comme entreprise opérationnelle. La Loi précise l'objet des activités d'Agricorp, ses pouvoirs, son mandat et sa structure organisationnelle. La Loi autorise également le conseil d'administration d'Agricorp à adopter des règlements administratifs sur les politiques relatives aux activités du conseil d'administration.

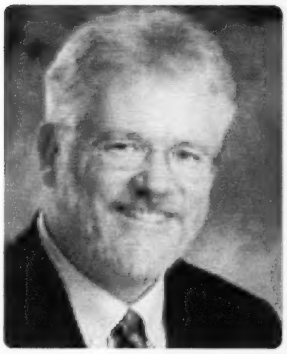
Organisme opérationnel

Les organismes œuvrant en tant qu'entreprise opérationnelle vendent des produits ou des services au public comme des entreprises commerciales. Sur le plan de la gouvernance, nous suivons les lignes directrices et observons les normes de conduite les plus élevées. Nous assumons la responsabilité de l'utilisation judicieuse des fonds publics et de l'exécution des mandats établis.

Gouvernance

Agricorp agit selon des principes de gestion acceptés, notamment le comportement éthique, la reddition des comptes, l'utilisation judicieuse des fonds publics et la prestation d'un service de grande qualité. Les décisions d'ordre opérationnel d'Agricorp sont prises d'une manière indépendante et impartiale et sans lien de dépendance avec le gouvernement. En tant qu'organisme gouvernemental, Agricorp a également l'obligation de rendre des comptes à la population et fait l'objet d'une vérification par les vérificateurs provincial et fédéral. De nombreux programmes offerts par Agricorp sont financés par le gouvernement provincial ou fédéral, ou les deux.

Message du directeur général



Au cours du dernier exercice, nous avons procédé à la mise en commun des forces de notre personnel, de nos processus et de nos programmes au nom du gouvernement et de nos clients et ces efforts se sont traduits par des résultats inégalés au titre du sondage sur la satisfaction de la clientèle. Nous avons fait beaucoup de progrès en collaborant étroitement avec le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario, avec les producteurs, avec les intervenants et avec les agents. Il est crucial de bien comprendre les attentes de nos différents intervenants et de continuer à travailler ensemble pour établir des plans et satisfaire les attentes.

Nous participons aux rencontres sectorielles, que ce soit des salons professionnels, des conférences ou des séminaires, pour nouer des liens, offrir des renseignements et prendre en compte les préoccupations des producteurs. Nous avons accordé la priorité aux rencontres régulières avec les intervenants et à l'assurance que toutes les parties concernées disposent de renseignements à jour et que nous travaillions tous ensemble. Nous avons déployé des efforts considérables pour joindre les agents afin qu'ils aient une meilleure compréhension des produits que nous offrons. Par ailleurs, en les aidant à être mieux renseignés, nous serons en mesure de gérer plus efficacement les dossiers de nos clients. Ces démarches ont contribué à rassurer nos partenaires, à savoir qu'Agricorp est en mesure d'offrir ces programmes d'une manière à la fois efficace et rentable. Nos réalisations du présent exercice constituent un solide fondement pour ce que le prochain exercice laisse entrevoir pour Agricorp.

« De solides processus opérationnels sont également essentiels en vue d'assurer que notre reddition des comptes au public et notre gestion des fonds publics soient irréprochables. »

Il n'en demeure pas moins que les méthodes de travail au sein d'Agricorp ont beaucoup évolué au cours des années. Au départ, notre organisation n'offrait qu'un seul programme de gestion des risques. Comme nous offrons désormais de nombreux programmes, le changement était inévitable et attendu. Ce sont les processus qui unissent les membres d'une organisation et qui font en sorte que le travail puisse se faire d'une manière uniforme dans le respect des normes de qualité. Ces processus doivent être reproductibles, et ils doivent être intégrés, simplifiés et documentés afin que les clients reçoivent une expérience client uniforme, et ce, peu importe la façon dont ils communiquent avec nous. De solides processus opérationnels sont également essentiels en vue d'assurer que notre reddition des comptes au public et notre gestion des fonds publics soient irréprochables.

Nous avons apporté, durant cet exercice, des améliorations à plusieurs régimes d'assurance dans le cadre de l'Assurance-production, à la suite de commentaires du secteur agricole. Nous continuons d'être en tête au pays en ce qui concerne les objectifs de traitement. Au cours de l'exercice précédent, tous les objectifs de traitement d'Agri-stabilité ont été atteints et certains ont même été dépassés. Il s'agit d'une nette amélioration par rapport aux exercices antérieurs et c'est grâce à un engagement envers l'amélioration continue que nous avons atteint ces buts.

Nous sommes très fiers de nos réalisations et de nos réussites, mais nous savons également qu'il y a encore beaucoup à faire. En mars 2011, le gouvernement de l'Ontario a annoncé qu'il collaborerait avec le secteur agricole pour mettre sur pied des programmes permanents de gestion des risques pour les producteurs de céréales et d'oléagineux, de produits horticoles comestibles ainsi que pour les éleveurs de bovins, de veaux, de porcs et de moutons. Les attentes à l'endroit d'Agricorp sont considérables.

Je vous invite à en apprendre davantage sur la façon dont nous mesurons le succès par rapport à notre personnel, à nos processus d'affaires et aux programmes que nous offrons.

Randy Jackiw
Directeur général

Programmes offerts par Agricorp

Nous avons pour mandat d'assurer la prestation de programmes destinés au secteur agricole au nom du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO). En outre, nous relevons tous les ans les améliorations qui pourraient être apportées aux programmes. De plus amples renseignements à ce sujet sont donnés aux rubriques des points saillants dans le présent rapport.

Programme Agri-stabilité

Agri-stabilité est un programme de gestion des risques de l'entreprise qui offre une protection contre les baisses importantes du revenu agricole attribuables aux conditions du marché, aux pertes de production ou à la hausse des coûts. Le programme est offert à tous les producteurs agricoles. Au cours de l'exercice 2010–2011, le programme Agri-stabilité comptait plus de 20 000 participants et des paiements totalisant 136 millions de dollars ont été versés aux producteurs qui ont subi des pertes.

Assurance-production

L'Assurance-production protège les producteurs ontariens contre les baisses de rendement et les pertes de récoltes attribuables à des conditions météorologiques défavorables et à d'autres risques assurés. Des paiements sont effectués si le rendement des récoltes du producteur est inférieur à sa production garantie. L'Assurance-production est offerte pour plus de 90 cultures commerciales en Ontario. Au cours de l'exercice 2010-2011, plus de 15 000 producteurs ont adhéré à l'Assurance-production, ce qui représente plus de 4,9 millions d'acres et 2,4 milliards de dollars de responsabilité assurée.

Programme pilote de gestion des risques

Le Programme de gestion des risques (PGR), conçu à l'intention des producteurs de céréales et d'oléagineux, avait été établi à l'origine en 2007 pour une période de trois ans et, en 2010, il a été prolongé d'un an. Il vise à compenser les pertes causées par la baisse des prix des produits agricoles. Le programme verse des paiements lorsque le prix des céréales et des oléagineux est inférieur au prix de soutien déterminé au moyen d'une formule servant à calculer les coûts de production. Durant l'exercice 2010–2011, Agricorp a versé 32 millions de dollars aux producteurs de céréales et d'oléagineux admissibles.

Pour la prestation des trois principaux programmes offerts par Agricorp, soit Agri-stabilité, Assurance-production et le PGR pilote, l'organisme gère et administre les activités liées à l'inscription, au renouvellement, à la souscription, à l'indemnisation et à la vérification. Les employés d'Agricorp travaillent dans les villes de Guelph et Stratford et il y a également des employés sur le terrain qui sont basés ailleurs dans la province. Agricorp dispose d'une infrastructure informatique qui permet de gérer et de traiter les renseignements des clients et d'autres fournisseurs de données comme Agriculture et Agroalimentaire Canada et le MAAARO.

Programme d'inscription des entreprises agricoles

Les entreprises agricoles qui déclarent un revenu agricole annuel de 7 000 $ ou plus sont tenues d'être légalement inscrites. La *Loi de 1993 sur l'inscription des entreprises agricoles et le financement des organismes agricoles* a été promulguée pour procurer une source stable de fonds d'exploitation aux organismes agricoles accrédités. Agricorp administre le Programme d'inscription des entreprises agricoles au nom du MAAARO en percevant les droits d'inscription et en approuvant l'admissibilité au programme.

En plus de gérer la collecte et le déboursement des droits d'inscription aux organismes agricoles généraux, Agricorp recueille des données sur les produits agricoles que le MAAARO utilise dans le cadre du programme d'imposition foncière des biens fonds agricoles et à des fins d'analyse des politiques et de développement des programmes. En 2010, près de 46 000 entreprises ont présenté une demande de participation au Programme d'inscription des entreprises agricoles.

Programme de protection financière des producteurs de céréales

Le programme offre une protection financière aux producteurs ontariens de maïs-grain, de soya, de blé et de canola qui vendent leur récolte à des marchands titulaires d'un permis, ou à des producteurs et à des propriétaires de céréales qui entreposent ces produits chez des exploitants d'élévateur à grains titulaires d'un permis.

Lorsque les producteurs vendent leur récolte, une partie de la vente est versée dans un fonds d'indemnisation géré par la Commission de protection financière des producteurs de céréales. Si un marchand ne règle pas la vente ou si l'exploitant d'élévateur à grains révèle un niveau déficitaire, un producteur peut présenter une demande de règlement sur ce fonds. Pour s'assurer que les marchands et les exploitants d'élévateur à grains ont une entreprise viable, Agricorp doit procéder à un examen de conformité en vue de délivrer un permis. Agricorp effectue une analyse financière annuelle des marchands avant de délivrer les permis et inspecte les sites pour s'assurer du respect des dispositions de la *Loi sur le grain* par les marchands, les élévateurs à grains et leurs opérateurs. Lors des inspections, les quantités de grains entreposés sont évaluées, des renseignements financiers additionnels sont recueillis et une enquête est menée si des plaintes ont été logées au sujet de l'entreprise.

Au cours de l'exercice 2010-2011, Agricorp a délivré un permis à 298 marchands et à 369 exploitants d'élévateurs en Ontario. Les ventes de grain couvertes par le programme s'élevaient à 2,5 milliards de dollars.

Programme d'éradication du virus de la sharka – Échantillons de feuilles et de bois

Agricorp a conclu un contrat de prestation de services avec le MAAARO relativement au Programme d'éradication du virus de la sharka. Le virus de la sharka, responsable d'une maladie des végétaux touchant les espèces d'arbres fruitiers à noyau, comme les pêchers, les nectariniers, les pruniers, les abricotiers et certaines variétés ornementales, a été détecté en Ontario en 2000. Le virus de la sharka ne tue pas les arbres, mais il peut en réduire considérablement le rendement. Pour aider à éradiquer le virus de la sharka, Agricorp administre un programme d'échantillonnage des feuilles durant l'été et du bois dormant en hiver à l'intention de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Le programme d'échantillonnage permet d'identifier les arbres infectés qui sont alors détruits afin d'éviter la propagation de la maladie.

Au cours de l'exercice 2010-2011, Agricorp a recueilli plus de 811 000 échantillons de feuilles et plus de 2 140 échantillons de bois dormant.

Programme d'éradication du virus de la sharka – Indemnisation de la perte d'actifs

Au nom des gouvernements fédéral et provincial, Agricorp verse une aide financière aux producteurs de fruits et exploitants de pépinières commerciaux qui doivent procéder à l'enlèvement de vergers ou de cultures de pépinières touchés par le virus. En collaboration avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments, Agricorp gère les demandes, approuve l'enlèvement des arbres et effectue les paiements.

Au cours de l'exercice 2010–2011, 29 producteurs ont été indemnisés en vertu de ce programme.

Programme de transition relatif aux vergers et vignobles

Le Programme Canada-Ontario de transition relatif aux vergers et vignobles a été mis sur pied en 2008. Il vise le renouvellement des vergers et vignobles ontariens en dédommageant les producteurs de raisins, de pommes et de fruits tendres pour une partie des coûts d'enlèvement d'arbres fruitiers et/ou de plants de vigne et de matériel de culture. Agricorp a administré le programme en traitant les formulaires de demande des producteurs et en approuvant le nombre d'acres inscrit dans le cadre du programme par rapport au nombre d'acres où il y avait effectivement eu enlèvement d'arbres ou de vignes.

Pendant les trois premières années, 763 producteurs ont reçu 18 millions de dollars pour l'enlèvement d'arbres ou de vignes sur une superficie de 11 131 acres. De cette somme, 6,1 millions de dollars ont été versés durant l'exercice 2010-2011. Au cours des cinq prochaines années, Agricorp suivra de près ces exploitations agricoles pour s'assurer qu'elles se conforment à l'exigence selon laquelle les terres sont cultivées ou qu'elles sont disponibles à des fins agricoles pendant cinq ans.

Programme d'évaluation du crédit des exploitations laitières

Agricorp a conclu un contrat de prestation de services avec l'organisme Dairy Farmers of Ontario relativement au Programme d'évaluation du crédit des exploitations laitières. Ce programme vise à protéger les intérêts financiers des producteurs laitiers en évaluant le degré de solvabilité des transformateurs provinciaux. Durant l'exercice 2010-2011, Agricorp a analysé les états financiers trimestriels et annuels des 51 usines de transformation des produits laitiers en Ontario qui achètent du lait pour une valeur de 1,5 milliard de dollars auprès des producteurs.

Services de gestion des données

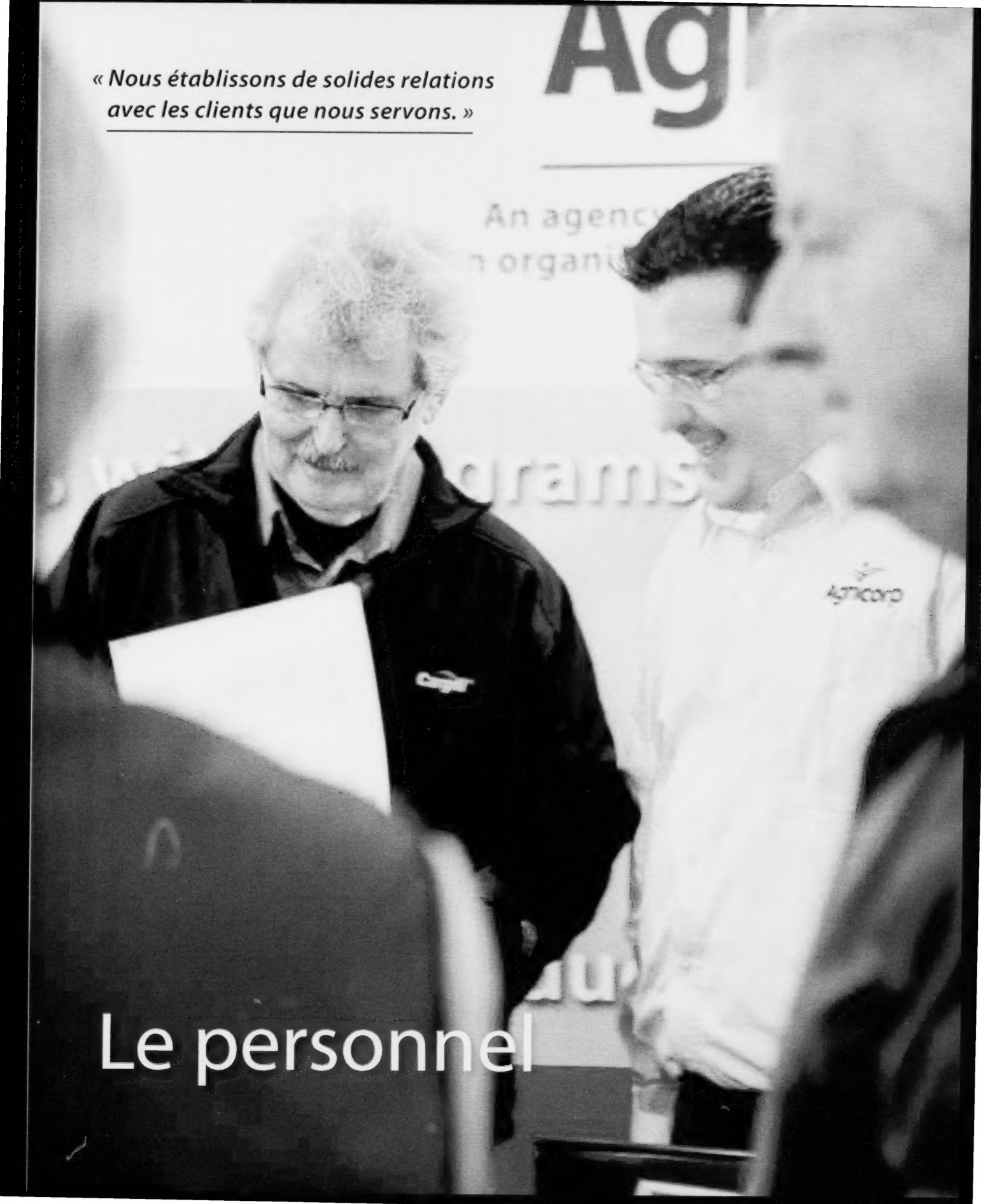
Agricorp collabore avec les organismes Grape Growers of Ontario et Ontario Apple Growers pour exploiter et améliorer un service de gestion des données sur le Web à l'intention des producteurs de raisins et de pommes. Agricorp utilise la technologie GPS pour mesurer avec exactitude les superficies des vignobles et des vergers des producteurs et de dresser des cartes afin d'obtenir des données agronomiques. Grâce à ce service, les producteurs, les groupements de producteurs spécialisés de produits agricoles et Agricorp peuvent faire le suivi des données et en dégager des tendances en rapport avec les stocks de plantes, les espèces, l'âge, le rendement et la qualité.

Pour Agricorp, cette base de données fournit de l'information agronomique détaillée qui est essentielle à la prestation efficace de programmes comme l'Assurance-production, Agri-Stabilité et le Programme de transition relatif aux vergers et vignobles. Agricorp, les associations et les producteurs pourront ainsi utiliser les données agrégées sur la qualité, la sécurité, la traçabilité et l'environnement des aliments pour améliorer les programmes de gestion des risques et pour soutenir, entre autres, les initiatives de commercialisation.

Services de vérification pour les Services de diversification des modes d'occupation des sols

Les Services de diversification des modes d'occupation des sols ont mis sur pied ce programme par l'intermédiaire de l'organisme Norfolk Federation of Agriculture. Agricorp fournit des services de vérification à titre de tiers en vue de soutenir ce programme régional à but non lucratif de surveillance de l'environnement. Dans le cadre de ce programme, les producteurs sont dédommagés lorsqu'ils cessent d'exploiter des terres dites écosensibles à des fins agricoles. Le personnel sur le terrain d'Agricorp détermine si le producteur satisfait aux dispositions de son entente avec les Services de diversification des modes d'occupation des sols en utilisant la technologie GPS pour dresser une carte de la superficie et l'approuver. Il recueille également d'autres renseignements agronomiques pertinents. Au cours de l'exercice 2010-2011, Agricorp a approuvé 21 projets de producteurs.

« Nous établissons de solides relations avec les clients que nous servons. »



Le personnel

Le personnel

Établir des relations avec le secteur agricole ontarien revêt de l'importance pour Agricorp

La création de liens solides avec le secteur agricole est essentielle pour Agricorp. Les rencontres à intervalles réguliers avec les clients et les intervenants permettent au personnel d'Agricorp de mieux comprendre leurs besoins en vue d'assurer une prestation des services plus efficiente et de leur offrir des programmes plus pertinents. La recherche d'autres façons d'interagir avec l'industrie agricole permet au personnel d'effectuer un meilleur travail. Par ailleurs, les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle – les plus élevés depuis 2004 – démontrent que cette stratégie fonctionne.

Agricorp rencontre régulièrement les intervenants tout au long de l'année. Les directeurs régionaux et les experts en sinistres assistent régulièrement aux réunions sur un produit agricole ou aux réunions des producteurs. « Nous avons l'occasion de nous entretenir directement avec les gens à propos des stratégies et des priorités d'Agricorp » d'affirmer Debbie Brander, spécialiste principale de l'industrie, Développement des programmes. « Nous pouvons également prendre connaissance des nouveaux enjeux et recevoir des commentaires sur notre travail. »

Agricorp est souvent invité à participer à l'élaboration de l'ordre du jour des réunions en faisant des exposés sur les programmes et en siégeant à des groupes de travail à titre d'expert du secteur agricole. En décembre 2010 et janvier 2011 seulement, les membres du personnel ont assisté à plus de 50 réunions et événements relevant du secteur agricole. Notre participation de plus en plus importante dans l'industrie signifie qu'Agricorp est bien renseigné sur les enjeux et peut rapidement présenter des solutions, le cas échéant. Par exemple, des participants à la réunion de travail des intervenants sur les cultures fourragères de 2009 ont fait des suggestions quant à des améliorations possibles et à des options de garantie contre les pluies excessives dans le cadre du régime d'assurance de précipitation pour les cultures fourragères. Agricorp a mis en œuvre cette option de garantie à titre de projet pilote en février 2011.

En tant que directeurs régionaux, John Barkovic et Doug Green ont beaucoup contribué à l'établissement de ces liens solides. « C'est un travail exigeant et rempli de défis dans un secteur en mouvement constant où on ne s'ennuie jamais, » de dire John. « J'ai toujours trouvé enrichissant de travailler avec des agriculteurs, » ajoute Doug. Pour eux, aider les clients est tout à fait normal. John et Doug, ainsi que les experts en sinistres et les spécialistes régionaux qui font partie de leurs équipes, sont les visages d'Agricorp que nos clients voient régulièrement. Tous deux connaissent le domaine agricole et ces connaissances s'avèrent très utiles lorsque les producteurs s'attendent à ce qu'ils comprennent leur situation.

Agricorp cherche des moyens d'amener les clients, les intervenants de l'industrie ainsi que les agents, dans la mesure du possible, à approfondir leurs connaissances des programmes. Il s'agit également d'une occasion d'apprentissage pour Agricorp, qui peut ainsi mieux comprendre leurs besoins. Tous les ans, Agricorp organise des séances d'information à l'intention des agents dans plusieurs endroits en Ontario. Ces agents, dont la plupart sont des aides-comptables ou des comptables qui travaillent avec les producteurs pour les aider à remplir les formulaires du programme Agri-stabilité, profitent de ces séances d'information où ils apprennent à relever les erreurs communes, à franchir plus rapidement les étapes liées à l'adhésion au programme et à approfondir leurs connaissances au moyen de présentations effectuées par des experts. Au cours de cet exercice, les séances d'une journée portaient surtout sur les nouveaux documents PDF remplissables du programme Agri-stabilité. Les agents trouvent ces séances très utiles, surtout lorsque les représentants d'Agricorp peuvent répondre à leurs questions seul à seul.

L'établissement de solides liens peut se faire à peu près n'importe où. À l'exposition agricole extérieure *Canada's Outdoor Farm Show,* qui a lieu tous les ans à Woodstock, en Ontario, on peut voir tout le nouvel équipement agricole de même que la nouvelle technologie connexe sur une vaste étendue. Et parmi toutes les nouvelles machines et les appareils de haute technologie, on y retrouve également Agricorp. Susan Cornell, qui gère la participation d'Agricorp aux foires agricoles, estime que de tels événements donnent à Agricorp une autre occasion de rencontrer les producteurs sur le terrain. « Nous sommes là où les producteurs se rendent pour faire du réseautage et pour se renseigner sur les nouveaux produits et technologies » de dire Susan. « Il s'agit du moment idéal pour s'entretenir avec eux à propos de leur entreprise. »

Un producteur discute avec l'un des directeurs régionaux d'Agricorp lors d'un salon d'agriculture récent.

En plus de l'exposition à Woodstock, Agricorp participe régulièrement à la Canadian International Farm Equipment Show, au Western Fair Farm Show et au Ottawa Valley Farm Show. En 2010, le stand d'Agricorp a accueilli plus de 2 200 visiteurs dans le cadre de quatre salons professionnels. Agricorp participera à un cinquième salon à l'automne. De plus, Agricorp participe à de nombreux salons agricoles tenus dans des comtés et cantons partout en Ontario.

Pour Agricorp, cette nécessité de comprendre les préoccupations des producteurs est évidente et elle se fait sentir dans le centre d'appels, où les résultats du sondage sur la satisfaction à la clientèle ont augmenté au cours des dernières années. Au cours d'une journée typique, les préposés au service à la clientèle traitent les appels des producteurs sur divers sujets, notamment la déclaration de rendements, la déclaration des superficies finales, des questions sur une demande de règlement, de nouvelles demandes d'adhésion et le traitement des paiements. Esther Herron, préposée au service à la clientèle depuis 2006, décrit quelles sont les aptitudes nécessaires pour son poste. « Nous devons connaître tous les programmes offerts par Agricorp. Nous devons avoir une approche axée sur les solutions afin de pouvoir régler le problème dès le premier appel, aussi souvent que possible. Il faut également faire preuve de professionnalisme en tout temps parce que nous sommes la voix d'Agricorp. »

Nous sommes à l'écoute. Que ce soient durant les rencontres avec les producteurs lors des foires agricoles, la participation à des événements du secteur agricole, la tenue de séances d'information ou les échanges des préposés du centre d'appels avec les clients, nous nous investissons à établir les relations essentielles à notre succès. Il y a encore beaucoup à faire, mais les résultats des sondages sur le service à la clientèle nous indiquent que nous sommes sur la bonne voie.

Faits saillants de l'exercice 2010-2011

La création et la gestion des relations sectorielles sont des éléments clés qui permettent à Agricorp d'offrir à ses clients le meilleur service possible.

Les faits saillants suivants illustrent les mesures prises par Agricorp au cours de l'exercice 2010-2011, pour assurer le succès de ces relations.

Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle les plus élevés depuis 2004

Agricorp a apporté des améliorations importantes à sa façon d'assurer la prestation des programmes et le résultat de ces efforts a été tangible pour les clients. Le sondage de 2011 affichait les meilleurs résultats depuis 2004, avec des résultats particulièrement élevés pour le centre d'appels et les services en région.

Agricorp effectue un sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle depuis 1999 afin de s'assurer que son travail s'aligne sur les attentes des clients et d'en apprendre davantage sur ce qu'ils pensent. Le sondage est effectué par un tiers indépendant et les résultats permettent au conseil d'administration d'évaluer l'ensemble des activités de l'organisation.

Transition vers une vision globale du client

Agricorp a été mis sur pied pour offrir un seul programme, soit l'assurance-récolte. Depuis, Agricorp assure la prestation de nombreux autres programmes, chacun étant doté de son propre système de technologie de l'information (TI). Beaucoup des fonctions se trouvent dans les différents systèmes, ce qui contribue à la hausse des frais d'entretien et de développement. À l'heure actuelle, le système de TI de chaque programme maintient les données sur les clients, l'historique des opérations, les renseignements financiers ainsi que les données sur l'exploitation agricole. Les clients s'attendent à ce que nous ayons une vue d'ensemble des programmes auxquels ils participent. Toutefois, en raison des multiples systèmes de TI, Agricorp est incapable de fournir cette vue d'ensemble.

Au cours de l'exercice 2010-2011, Agricorp a commencé à exécuter son plan visant à établir une vue globale des renseignements et des opérations financières relativement aux clients. Le projet de collecte des données des clients et le projet de comptabilité client. Ces projets mettront en place des liens entre les divers programmes seront établis pour afin de servir d'assise à l'obtention d'une vue plus globale des opérations financières touchant les clients. Agricorp a également finalisé son analyse de rentabilisation sur un système informatique unifié afin d'obtenir d'autres fonds lui permettant de mettre en œuvre la centralisation de fonctions clés.

Renforcement des liens avec les intervenants

L'établissement d'un dialogue avec les intervenants permet à Agricorp de se familiariser avec ce qui est important pour les clients. Ceci aide Agricorp à assurer une prestation plus efficace de ses programmes et également d'en améliorer leur pertinence. Au cours de l'exercice 2010-2011, Agricorp a poursuivi ses rencontres avec l'organisme Ontario Agricultural Commodity Council. L'organisation a également collaboré plus étroitement que jamais avec l'organisme Grain Farmers of Ontario, par l'intermédiaire du Comité consultatif des programmes de gestion des risques, et en participant aux séances inaugurales de « Grains in Action » de l'organisme Grain Farmers of Ontario qui ont pour but d'accroître le leadership des membres de cet organisme. Agricorp a également collaboré de près avec le Flue-Cured Tobacco Growers' Marketing Board et l'organisme Seed Corn Growers de l'Ontario pour traiter d'enjeux et de processus propres aux programmes.

Développement d'un personnel mieux renseigné

Le secteur agricole ontarien est complexe et dynamique et des connaissances particulières sont requises pour le comprendre. Durant l'exercice 2010-2011, Agricorp a travaillé avec le George Morris Centre pour mettre sur pied un cours spécialisé à l'intention des gestionnaires d'Agricorp, qui allie les compétences en gestion et les connaissances qu'ils ont acquises dans d'autres industries avec des connaissances plus poussées en agriculture. Agricorp a également commencé à offrir à son personnel une formation sur les pratiques et principes en matière d'assurance.

Répondre aux besoins des agents

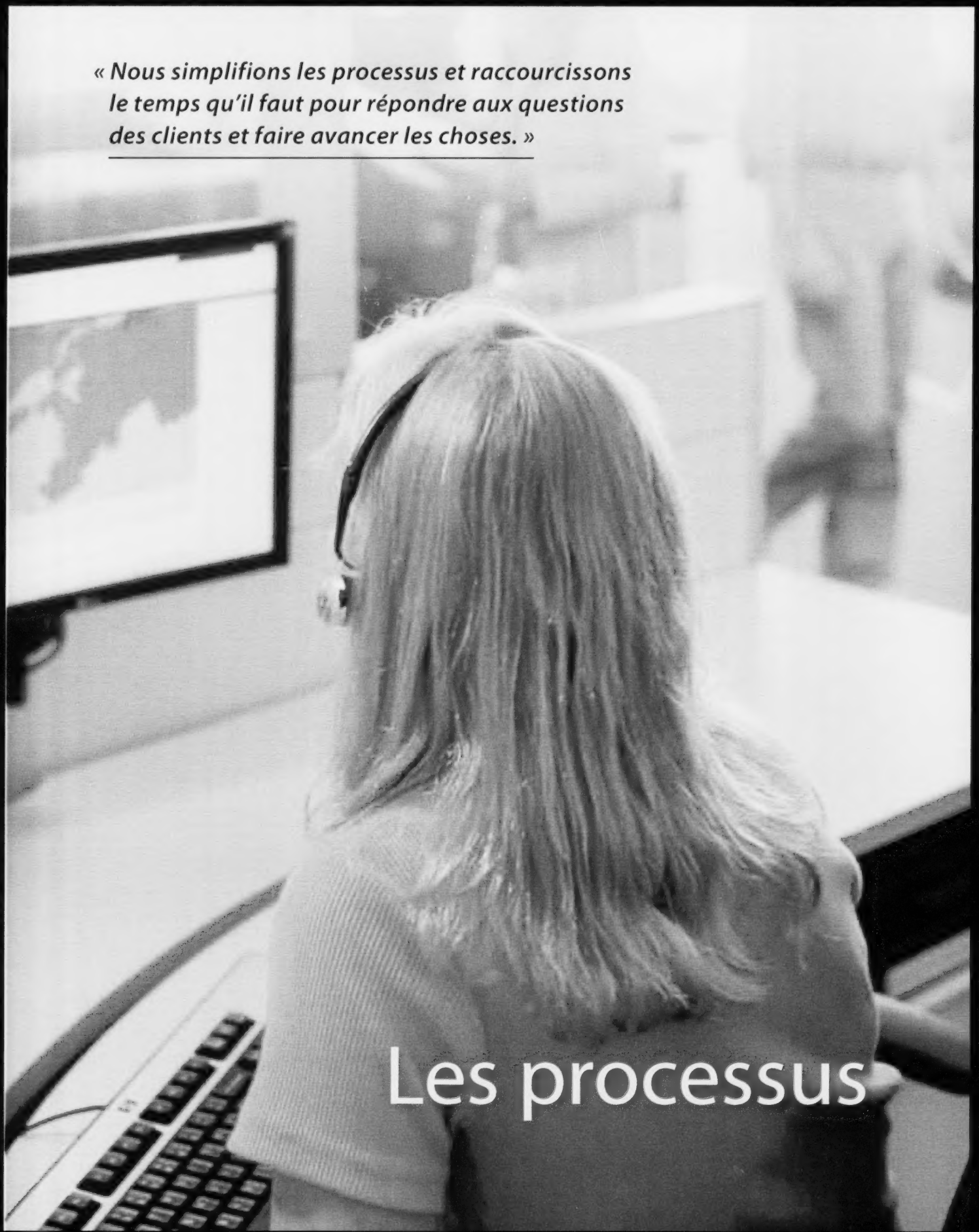
Agricorp reconnaît le rôle important que jouent les agents qui agissent au nom des clients, surtout ceux qui participent au programme Agri-stabilité. Pour mieux répondre aux besoins de ces agents, Agricorp organise tous les ans des séances d'information sur des éléments clés du programme. Agricorp entend continuer d'améliorer le contenu de ces séances d'information offertes annuellement. La mise sur pied d'un projet pilote dans le cadre duquel les agents feraient équipe avec les évaluateurs des demandes de règlements du programme Agri-stabilité a suscité des réactions favorables de la part des agents. Ce processus a été maintenu comme moyen d'informer les agents et de communiquer avec eux.

Objectifs et résultats de rendement de l'exercice 2010-2011

Objectif	**Résultat**
Maintenir des résultats favorables au chapitre des sondages sur la satisfaction de la clientèle ou améliorer les résultats des sondages des cinq années antérieures.	En ce qui concerne le sondage 2011 sur la satisfaction de la clientèle, la note de classement pour l'ensemble des activités d'Agricorp se situait à 3,55*. La tendance à la hausse se poursuit et ce résultat représente une amélioration par rapport au résultat de 3,44* de l'année précédente et à la moyenne de 3,34* des cinq années antérieures.
Maintenir des résultats favorables au chapitre des sondages sur la satisfaction de la clientèle ou améliorer les résultats dans les trois secteurs du service à la clientèle : centre d'appels, services en région et communications efficaces.	Les résultats du sondage 2011 montrent une tendance à la hausse dans tous les secteurs du service à la clientèle : La note de classement du centre d'appel relativement au rendement s'est améliorée pour la cinquième année consécutive et elle se situe maintenant à 4,04* comparativement à 3,87* pour l'exercice précédent. Les services en région ont reçu une note de classement supérieure à celle des cinq années précédentes pour l'ensemble de leurs activités, soit 4,23* comparativement à 4,00 pour l'année précédente. La note de classement pour les communications s'est améliorée pour la troisième année d'affilée, se situant à 3,7* comparativement à 3,63* l'année précédente.
Obtenir une note de classement de 3,50* ou plus pour l'exercice de nos activités de la manière la plus intègre, dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle.	Les clients ont accordé à Agricorp la note de 3,75* pour l'exercice de ses activités avec une intégrité sans faille, soit le même résultat que l'année précédente.
Fournir des rapports trimestriels au comité sur les relations avec les intervenants.	Des rapports sur les tendances et les enjeux ont été remis tous les trimestres au comité sur les relations avec les intervenants.
Atteindre une augmentation de 5 % du nombre d'employés hautement engagés, d'ici deux ans, comparativement aux résultats du sondage de 2009 sur l'engagement des employés.	En 2010, 73 % des employés étaient engagés et hautement engagés. Le nombre d'employés hautement engagés, selon le sondage 2010 sur l'engagement des employés, se situait à 29 %, une légère baisse par rapport à 30 % en 2009.
S'assurer que les taux de rémunération cibles demeurent dans le 50e centile de ceux du marché.	Les taux de rémunération demeurent dans le 50e centile de ceux du marché, conformément à la *Loi sur les mesures de restriction de la rémunération dans le secteur public visant à protéger les services publics.*

* Les résultats sur la satisfaction de la clientèle sont fondés sur une échelle allant de 1 à 5.

« Nous simplifions les processus et raccourcissons le temps qu'il faut pour répondre aux questions des clients et faire avancer les choses. »



Les processus

Les processus

L'amélioration des processus et la priorité au client mettent Agricorp sur la bonne voie

La fourniture d'un meilleur service aux clients continue de constituer un défi pour Agricorp. Néanmoins, avec l'accent mis sur le service en temps opportun, des normes de service mieux définies, la maîtrise des coûts et l'obligation de rendre des comptes au public, les résultats des sondages sur le service à la clientèle ne cessent de s'améliorer.

Quelles sont donc les priorités d'Agricorp?

Une priorité mise sur le traitement des dossiers en temps opportun…

L'une des plus importantes améliorations a été le traitement des demandes de règlement en temps opportun. Dans tous les cas, le traitement des dossiers a été fait avec exactitude et a atteint ou dépassé les objectifs établis. L'exécution des programmes par Agricorp continue d'être en tête du classement national. Les dates limites de l'Ontario pour le programme Agri-stabilité sont plus tôt (30 juin) que celles des autres d'autres provinces (30 septembre), permettant ainsi à Agricorp de remettre les fonds aux producteurs également plus tôt. L'objectif qu'Agricorp s'était fixé quant au traitement de 95 % des fichiers du programme Agri-stabilité de 2009 a été atteint le 25 novembre 2010. À l'échelle nationale, la norme de traitement des dossiers Agri-stabilité correspond à 75 % des fichiers du programme dans les 75 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires. Pour l'exercice 2010–2011, Agricorp a traité 79 % des fichiers, soit une importante amélioration par rapport à 70 % pour l'exercice 2009-2010 et 49 % pour l'exercice 2008–2009.

Un chef régional d'Agricorp fait une présentation lors d'une tournée de promotion récente.

Ces résultats peuvent être attribués à un certain nombre d'améliorations des processus. Un processus pour le traitement des dossiers concernant des demandes de règlement importantes ou particulières a été mis sur pied pour le programme Agri-stabilité, l'Assurance-production, le Programme de protection financière des producteurs de céréales et le Programme de transition relatif aux vergers et vignobles. Plus de temps est consacré à l'utilisation de documents rédigés avec clarté et de manière transparente, ce qui permet de répondre rapidement aux demandes des clients. Les problèmes sont réglés plus rapidement et un nombre moins élevé de dossiers est soumis au processus d'appel. Tous ces éléments font que les clients sont plus satisfaits. Des progrès ont également été constatés par rapport à la mise en œuvre de la segmentation des dossiers visant à simplifier le traitement des demandes de règlement en vertu de l'Assurance-production.

L'efficience du traitement des dossiers s'est nettement améliorée puisqu'un plus grand nombre de producteurs et d'agents ont soumis les formulaires en ligne. Les améliorations aux services en ligne d'Agricorp se poursuivent et offrent aux producteurs et agents des options de libre-service afin qu'ils puissent gérer leurs dossiers selon leur horaire. Agricorp.com, le site Web d'Agricorp a été remanié pour qu'il soit plus facile pour les clients de trouver les renseignements dont ils ont besoin. Par conséquent, l'utilisation des services en ligne est à la hausse. L'utilisation de l'outil de déclaration en ligne des superficies nous a permis de constater que les soumissions en ligne ont augmenté de 41 % par rapport à l'exercice 2009-2010. Les commentaires que nous recevons des producteurs nous aident à façonner les services en ligne de l'avenir, notamment le développement d'un outil servant à la déclaration du rendement s'apparentant à celui de l'outil de déclaration en ligne des superficies.

Au centre d'appels d'Agricorp, les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle continuent de s'améliorer! Grâce au nouveau système d'acheminement des appels pour l'Assurance-production, nous avons pu réduire le temps d'attente pour les clients. Les clients peuvent sélectionner l'option du programme et le code de récolte pour être mis en contact avec le préposé du service à la clientèle approprié. Les producteurs n'ont donc plus besoin de faire la liste d'attente générale.

Grâce à l'affichage en ligne de la documentation pour les principaux programmes, les préposés au service à la clientèle peuvent facilement accéder aux renseignements dont ils ont besoin. « Le fait d'avoir la documentation à portée de la main me permet de faire le travail pour lequel on me paie et de bien le faire, » déclare Cheryl Brown, préposée au service à la clientèle. « Dans le cadre de mon travail, je dois bien connaître les programmes que nous offrons. »

Une priorité mise sur la prévisibilité…

Agricorp a continué de renforcer l'efficience et la qualité de l'exécution des programmes en introduisant des processus normalisés. Des processus sont maintenant en place pour le traitement des dossiers portant sur les conflits d'intérêts ainsi que des dossiers plus importants ou inhabituels. Agricorp a également segmenté et simplifié les processus pour les demandes de règlement présentées au titre de l'Assurance-production.

La mise en œuvre de processus de pratiques exemplaires relevant du secteur financier, notamment des pratiques opérationnelles normalisées pour le Programme de protection financière des producteurs de céréales, se traduira par un déroulement simplifié des opérations et par des processus prévisibles et reproductibles. De pair avec l'attention prioritaire mise sur le contrôle de la qualité dans le cadre de l'exécution des programmes par l'unité des normes d'assurance qualité et des normes d'exécution, il en résulte une meilleure expérience pour le client.

Une priorité mise sur l'obligation de rendre des comptes…

En coulisse, Agricorp a eu beaucoup à faire pour se conformer à un certain nombre de directives et de changements législatifs, notamment la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement qui a été remaniée, la législation relative aux dépenses et les nouvelles mesures de restriction de la rémunération dans le secteur public. Le protocole d'entente d'Agricorp a été modifié afin qu'il soit aligné sur la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement qui a été révisée. Agricorp a également modifié son cadre d'évaluation et de gestion des risques pour qu'il soit conforme à la directive et au plan de gestion des risques du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO).

Lorsque les producteurs communiquent avec Agricorp, ils sont à la recherche de trois choses : des réponses rapides, des réponses intelligentes et une oreille attentive. Les priorités mises sur le traitement en temps opportun, sur la prévisibilité, sur l'efficience et sur l'obligation de rendre compte de nos activités nous permettront de répondre plus facilement aux attentes des producteurs.

Faits saillants de l'exercice 2010-2011

Dans le cadre de notre plan stratégique triennal, nous avons mis en œuvre un processus clair d'amélioration de notre service à la clientèle et de l'exécution des programmes.

Au cours de l'exercice 2010-2011, les éléments suivants ont soutenu l'objectif d'Agricorp visant à ce qu'il soit plus facile pour les clients de faire affaire avec nous.

Offre de meilleurs services en ligne

En juin 2010, Agricorp a lancé une nouvelle version de son site Web, agricorp.com, pour que l'information sur les programmes soit plus pertinente, opportune et facile à trouver. Dans l'ancien site, les producteurs devaient d'abord déterminer le programme pour lequel ils

désiraient obtenir des renseignements. Le nouveau site permet au producteur de sélectionner le produit agricole qu'ils cultivent et fournit une liste des programmes pertinents. L'information sur les programmes est organisée d'après une structure prévisible, qui est axée sur le producteur, afin de diriger plus rapidement celui-ci vers l'information dont il a besoin.

À la suite des commentaires des utilisateurs, Agricorp a également apporté des améliorations au processus d'authentification pour la déclaration en ligne des superficies au printemps de 2010, y compris une procédure d'entrée en communication plus convivial et des fonctions améliorées d'entrée des données.

Amélioration de la plateforme de services en ligne

L'utilisation des services en ligne continue de s'accroître. Pour répondre à la demande croissante de nouveaux outils, Agricorp procède à l'examen plusieurs options. La soumission en ligne des rapports de déclaration des superficies finales a grimpé de 41 % au cours du présent exercice par rapport à l'exercice 2009-2010. Compte tenu des commentaires des producteurs qui se servent de l'outil de déclaration en ligne des superficies, Agricorp examine la faisabilité de concevoir un outil semblable pour la déclaration des rendements.

Agricorp a également lancé un projet pilote en vue d'offrir des formulaires remplissables pour le programme Agri-stabilité. Les formulaires téléchargeables peuvent être sauvegardés et remplis hors ligne, puis soumis en ligne d'un clic de souris. Il en résulte ainsi une plus grande exactitude des données, une réduction du nombre d'appels pour résoudre les problèmes posés par des données incomplètes ou inexactes. En outre, les producteurs et les agents disposent ainsi d'une autre plateforme de services pour soumettre des données. Les formulaires préremplis pour le programme Agri-stabilité ont été mis à la disposition des producteurs à la fin de mai 2011.

Amélioration de l'information destinée aux clients

Le document *Aperçu du régime pour les légumes de transformation* a été lancé afin de fournir aux producteurs les renseignements détaillés sur ce régime d'Assurance-production qui répondent aux besoins particuliers des producteurs de légumes de transformation.

Un nouveau guide destiné aux producteurs de cultures biologiques a été élaboré dans le but de renseigner ces producteurs sur les options de couverture offertes dans le cadre de l'Assurance-production et des programmes Agri-stabilité et Agri-investissement. Ce guide a été créé afin de répondre aux besoins croissants du Conseil Biologique de l'Ontario et il constitue une réussite sur plusieurs plans en fournissant également des explications supplémentaires sur les programmes offerts par Agricorp.

Mise en œuvre de nouveaux processus

De nouvelles procédures en matière de gestion des dossiers et du déroulement du travail ont permis à Agricorp de respecter ses dates cibles durant l'exercice 2010-2011.

Un processus pour le traitement des dossiers qui donnaient droit à des demandes de règlement importantes ou particulières a été mis sur pied pour le programme Agri-stabilité, l'Assurance-production, le Programme de protection financière des producteurs de céréales et pour le Programme de transition relatif aux vergers et vignobles. Le nouveau processus est conçu pour améliorer l'exactitude des dossiers et le service à la clientèle, ainsi que pour favoriser une prise de décisions éclairée et transparente et assurer une communication cohérente de ces décisions aux clients. Le nouveau processus permet également de relever des tendances et des enjeux et de les signaler au secteur d'affaires approprié.

La mise en œuvre du service des normes d'assurance qualité et des normes d'exécution a également permis la segmentation des types de fichiers à l'intérieur de chacun des programmes et pour l'ensemble des programmes pendant les vérifications de la qualité et l'examen des demandes de règlement.

Un manuel décrivant les procédures de souscription relativement au Programme de protection financière des producteurs de céréales a été élaboré et sa mise en application est prévue pour le premier trimestre de l'exercice 2011-2012. Les employés actuels ont commencé à passer à la nouvelle structure organisationnelle pour permettre la mise en œuvre des nouvelles méthodes de travail et le recrutement d'inspecteurs d'élévateur à grains se poursuit. Des plans sont en voie d'être dressés pour la formation du personnel non chargé de la souscription et pour son affectation aux secteurs d'affaires appropriés.

À la suite de l'enseignement tiré lors de l'élaboration du manuel sur la souscription pour le Programme de protection financière des producteurs de céréales, le champ d'application sur le projet général relatif aux procédures normales d'exploitation relatives à la souscription a changé et a fait l'objet d'une nouvelle planification en novembre 2010. Le déroulement actuel des travaux en ce qui a trait aux processus de souscription pour l'Assurance-production et le programme Agri-stabilité a été documenté et est en cours d'étude. Des ressources supplémentaires en personnel ont été embauchées pour appuyer le développement des procédures normales d'exploitation pour les programmes de gestion des risques, l'Assurance-production et le programme Agri-stabilité.

Nous avons établi un calendrier d'affaires annuel qui comporte les activités et les jalons du programme Agri-stabilité et de l'Assurance-production. Comme il s'agissait du premier exercice d'utilisation du calendrier, ce dernier a permis à Agricorp de respecter à hauteur de 97,6 % l'échéancier qui avait été établi, surpassant ainsi l'objectif de 80 %. Pour documenter les connaissances acquises lors de l'exécution de la prolongation du PRG pilote de 2010, Agricorp a mis en place la structure d'un calendrier d'affaires annuel qui peut servir à la prestation de nouveaux programmes de gestion des risques.

Dans les coulisses du centre d'appels à Agricorp.

Atteindre la majorité des objectifs de rendement établis pour le centre d'appels

Le nombre total d'appels a continué de baisser d'année en année; ce nombre était inférieur de 14 p. 100 comparativement à celui de l'exercice précédent. La baisse peut notamment être attribuée à la formation polyvalente que les préposés au service à la clientèle ont suivie et qui leur permet de répondre aux questions sur plus d'un programme lors d'un même appel. En même temps, le nombre d'appels concernant la prolongation du programme pilote de gestion des risques (PGR) a augmenté de 31 p. 100. Ce nombre élevé d'appels pour le PGR au troisième trimestre a eu pour résultat que certaines notes de classement ont été légèrement inférieures par rapport aux objectifs fixés. Cependant, le centre d'appels a atteint la plupart de ses objectifs de rendement pour l'exercice.

Relever les défis du présent exercice

Agricorp procède continuellement à des ajustements de ses activités et de ses ressources sur une base quotidienne et selon les projets, selon les priorités à court et à long terme et les enjeux qui nécessitent une attention immédiate qui sont souvent causés par des travaux non prévus. Il faut parfois modifier les échéanciers et les éléments livrables pour certains projets.

Les données fiscales de 2009 reçues d'Agriculture et Agroalimentaire Canada ont eu une incidence sur la capacité d'Agricorp à traiter les fichiers Agri-stabilité pour l'année de programme 2009. En raison de la qualité des données et de la réception tardive des fichiers d'Agriculture et Agroalimentaire Canada causées par ses nouveaux systèmes informatiques, des employés d'autres secteurs d'affaires d'Agricorp ont dû être affectés au nettoyage manuel

des fichiers pour le rapprochement des données. Ces contretemps étaient attribuables aux nouveaux systèmes informatiques mis en place par le ministère. Malgré le travail imprévu, les objectifs de traitement pour les fichiers de l'année de programme 2009 ont été atteints.

La température inclémente, notamment les tornades et les tempêtes de vent, ainsi qu'un printemps précoce a entraîné des dommages pour les producteurs. Agricorp a travaillé étroitement avec chaque producteur pour déterminer leurs besoins.

Repositionnement de l'analyse de rentabilité en matière de technologie d'information

Agricorp a repositionné l'analyse de rentabilité en matière de technologie d'information afin de prendre en compte de la conjoncture actuelle. L'analyse de rentabilité favorise une approche échelonnée qui permet de tirer parti de la technologie actuelle et de mettre sur pied de nouveaux systèmes essentiels en vue de favoriser un service à la clientèle efficace. Les nouveaux systèmes permettront l'accès à une vue globale des programmes relativement aux données sur les clients, les lieux et la situation financière. Cela produira, entre autres, un meilleur service à la clientèle et une exécution améliorée des programmes.

Amélioration du processus lié à l'obligation de rendre des comptes des comptes d'Agricorp et du MAAARO

Le conseil d'administration et la ministre ont finalisé une ébauche du protocole d'entente entre Agricorp et le MAAARO, selon la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement qui a été remaniée. Le MAAARO et Agricorp travaillent maintenant à la rédaction du protocole opérationnel.

Respect des politiques et des vérifications

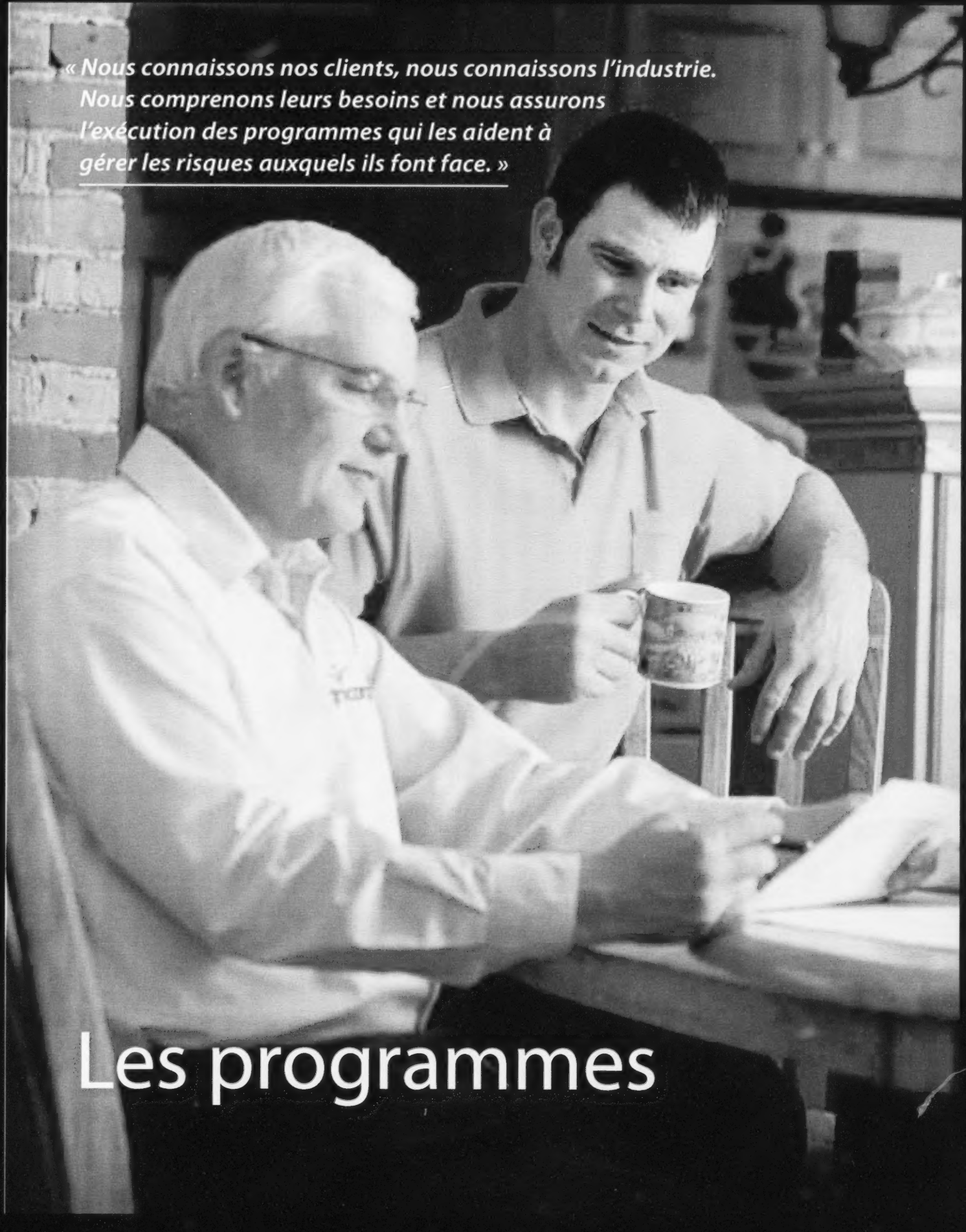
L'obligation de rendre des comptes qui s'impose à l'endroit du gouvernement et de ses organismes continue d'occuper une place de premier plan aux yeux du grand public. Agricorp se conforme à la *Loi de 2010 sur les mesures de restriction de la rémunération dans le secteur public visant à protéger les services publics* et à la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil. Agricorp se conforme également à la Loi modifiant la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (violence et harcèlement au travail). Les membres du personnel ont suivi une formation sur les deux directives.

La division de la vérification interne de l'Ontario a effectué une vérification interne des frais d'Agricorp. Les résultats de cette vérification ont dévoilé que tout était en règle. La division de la vérification interne de l'Ontario a également effectué une vérification des processus d'approvisionnement d'Agricorp. Aucune infraction n'a été relevée, mais une meilleure documentation des processus s'impose.

Objectifs et résultats de rendement de l'exercice 2010-2011

Objectif	**Résultat**
Augmenter de 15 p. 100 le nombre de soumissions en ligne des données du programme Agri-stabilité.	Le nombre de soumissions en ligne a augmenté de 20 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
Augmenter de 15 p. 100 l'utilisation de l'outil de déclaration en ligne des superficies pour la soumission de données d'Assurance-production.	L'utilisation de l'outil de déclaration en ligne des superficies a augmenté de 41 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
Fournir un traitement de qualité des fichiers de l'Assurance-production à raison d'un taux d'erreurs de 2 p. 100 selon l'échantillonnage en unités monétaires (EUM).	Un taux d'erreurs de 0 p. 100 a été atteint dans le traitement des fichiers d'Assurance-production.

Objectif	**Résultat**
Fournir un traitement de qualité des fichiers du programme Agri-stabilité en réduisant le nombre de modifications par rapport à l'année précédente.	Le nombre de modifications des fichiers du programme Agri-stabilité pour 2009 a reculé de plus de 50 p. 100 à raison de 284 modifications par rapport à 667 modifications pour l'exercice précédent.
Fournir un traitement de qualité des fichiers du PGR pilote à raison d'un taux d'erreurs de paiement de 2 p. 100 ou moins.	Le taux d'erreurs du PGR pilote était inférieur à 1 p. 100.
Satisfaire à 80 p. 100 l'échéancier tel qu'il est défini dans le cycle annuel des affaires pour l'Assurance-production, le programme Agri-stabilité et le PGR pilote.	Au total, 97,6 p. 100 des jalons de l'échéancier du cycle annuel des affaires pour l'Assurance-production et le programme Agri-stabilité ont été atteints. Tous les jalons clients dans le cadre du PGR pilote ont été respectés.
Mettre en place les changements aux programmes et processus opérationnels annuels avec un taux d'erreurs de 0 p. 100.	Quatre erreurs ont eu une incidence pour les clients d'Agricorp. Des changements apportés à la fonction relative au prix des produits agricoles du système informatique du programme Agri-stabilité ont touché 106 clients. Des renseignements supplémentaires imprimés sur les formulaires AGR-1 ont touché 127 clients. L'envoi de chèques à 15 clients du PGR pilote a été retardé en raison d'un problème avec le système informatique du programme Agri-stabilité. L'envoi de la trousse de renouvellement de l'Assurance-production à 312 clients a été retardé. Correctif : Agricorp a amélioré ses processus et ses vérifications de la qualité et continuera de le faire afin de limiter les erreurs et d'éliminer l'impact potentiel de ces erreurs sur les clients.
Prévoir une disponibilité 99 p. 100 du réseau pendant les heures d'ouverture.	Le réseau a été disponible 99,8 p. 100 du temps pendant les heures d'ouverture.
Faire en sorte que la structure de gouvernance conjointe entre Agricorp et le MAAARO soit efficace.	Agricorp et le MAAARO ont mis sur pied de nouveaux processus pour améliorer la structure de gouvernance au moyen d'un tableau de bord mensuel pour les projets et les mises au point des réunions. Les programmes mensuels assurent une plus grande uniformité ainsi que des réunions plus productives.
Soumettre le plan d'affaires au MAAARO d'ici le 1er mars 2011.	Agricorp a soumis son plan d'affaires 2011-2014 le 8 mars 2011. Correctif : Agricorp continuera de collaborer avec le MAAARO et d'améliorer le cadre de gouvernance actuel.
Soumettre le rapport annuel au MAAARO dans les 120 jours suivant la fin de l'exercice.	Agricorp a soumis le rapport annuel le 30 juillet 2010.
Fournir, au conseil d'administration et aux partenaires gouvernementaux d'Agricorp, des rapports opérationnels trimestriels qui sont exacts et dans les délais prévus.	Les rapports ont été remis au conseil d'administration et aux partenaires gouvernementaux dans les délais prévus.



« Nous connaissons nos clients, nous connaissons l'industrie. Nous comprenons leurs besoins et nous assurons l'exécution des programmes qui les aident à gérer les risques auxquels ils font face. »

Les programmes

Les programmes

L'offre de programmes au secteur agricole diversifié de l'Ontario exige des connaissances, de l'expérience et être à l'écoute des producteurs.

L'Ontario compte 13,3 millions d'hectares de riches terres arables et produit plus de 200 produits agricoles, notamment le soya, le maïs, le blé, ainsi que les fruits et le bétail. La province est également l'une des régions agricoles les plus diversifiées au monde. Il ne fait nul doute que le secteur agricole ontarien poursuivra sa diversification compte tenu des avances technologiques qui donnent lieu au développement de nouvelles semences et à des gains de productivité et d'efficience, Par ailleurs, l'intérêt accru des consommateurs pour les produits biologiques et des changements sur le plan démographique favorise la recherche dans le domaine des cultures spécialisées.

Agricorp est appelé à travailler en partenariat avec le gouvernement et le secteur agricole pour offrir et améliorer des programmes qui contribuent à la vitalité du secteur agricole de l'Ontario. Durant l'exercice 2010-2011, Agricorp a collaboré avec de nombreux partenaires pour assurer l'exécution des programmes et des améliorations connexes.

Au fur et à mesure que le secteur continue d'évoluer, il en est de même pour les façons dont les gouvernements composent avec les changements. À ses débuts en 1997, Agricorp n'offrait qu'un seul programme; l'organisme offre maintenant tout un large éventail de programmes de gestion des risques. Durant l'exercice 2010-2011, Agricorp a lancé un régime d'assurance pour le blé de force blanc d'hiver, un régime d'assurance pour le maïs biologique, une option de garantie pilote en vertu de l'Assurance-production couvrant les pertes de cultures fourragères attribuables aux pluies excessives ainsi qu'un certain nombre d'autres améliorations.

La collaboration étroite d'Agricorp avec le comité consultatif du PGR a été un facteur clé dans la prestation efficiente de la prolongation du PGR pilote 2010, Le Programme pilote de gestion des risques pour les producteurs de céréales et d'oléagineux avait commencé à être démantelé lorsque le gouvernement ontarien a annoncé sa prolongation le 30 juillet 2010. Agricorp a dû réagir rapidement et respecter un échéancier très serré afin de pouvoir offrir le programme dans les délais prévus. Du personnel supplémentaire a dû être embauché, qui a ensuite dû être formé. Des rajustements aux systèmes informatiques et un appui technologique ont été également nécessaires. Un nouveau plan de communication ainsi que du nouveau matériel sur le programme ont dû être élaborés, et le site web d'Agricorp, agricorp.com devait être mis à jour. Des formulaires, manuels et factures devaient être postés et les primes perçues. Malgré tous les défis que posait la situation, Agricorp a atteint tous ses objectifs.

Agricorp a également mis en œuvre l'Initiative ontarienne d'aide aux producteurs touchés par la tornade au nom du gouvernement pour les producteurs de fruits de verger du comté de Grey (Ontario) dont les arbres ont subi des dommages pendant la tornade de 2009.

Un certain nombre de programmes ont également fait l'objet d'améliorations à la suite de discussions avec des regroupements d'intervenants. Les intervenants ont fait des commentaires sur les améliorations potentielles au programme actuel de précipitation pour les cultures fourragères en vertu de l'Assurance-production. Agricorp, en consultation et en collaboration avec des intervenants du secteur y compris des groupements de producteurs spécialisés, a élaboré l'option de couverture contre les pluies excessives annoncée en février 2011. Jusqu'à maintenant, plus de 200 producteurs se sont prévalus de l'option.

Dans le cadre du nouveau régime d'assurance pour le maïs biologique, un nouveau guide destiné aux producteurs biologiques a été créé afin de renseigner ces producteurs sur les options de couverture offertes dans le cadre de l'Assurance-production, ainsi que dans le cadre des programmes Agri-stabilité et Agri-investissement. Le guide a été conçu pour répondre aux besoins croissants du Conseil Biologique de l'Ontario et réussit notamment à expliquer les

programmes offerts par Agricorp. Ce guide a été élaboré à la suite de nombreux échanges avec les producteurs biologiques pour répondre à leur besoin d'obtenir de l'information exacte.

Agricorp a travaillé en partenariat avec les membres de l'industrie pour répondre à leurs besoins en matière de programmes et de prestation de services. Agricorp a fourni des services de vérification aux Services de diversification des modes d'occupation des sols du comté de Norfolk. Agricorp a conclu un contrat avec l'organisme Ontario Greenhouse Vegetable Growers pour agir à titre de consultant, à la demande du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO) relativement à la mise au point d'un régime de protection financière visant à protéger les producteurs contre les défauts de paiement des marchands. Des services de gestion des données ont été fournis aux producteurs de pommes et de raisins.

Nous sommes à l'écoute. Agricorp continue de collaborer et de soutenir le secteur agricole à plusieurs égards au fur et à mesure qu'il évolue pour s'adapter aux besoins des consommateurs, aux changements démographiques et aux progrès technologiques.

Faits saillants de l'exercice 2010-2011

L'exécution des programmes de gestion des risques d'Agricorp nécessite un esprit de collaboration, une solide compréhension des besoins du secteur agricole et un engagement à exécuter ces programmes rapidement et efficacement.

Durant l'exercice 2010-2011, les éléments suivants ont souligné l'objectif qu'Agricorp s'est fixé d'offrir les programmes dont les producteurs ontariens ont besoin.

Prolongation du PRG pilote pour les céréales et oléagineux

Lorsque le gouvernement ontarien a annoncé la prolongation du PGR pilote de l'Ontario pour les producteurs de céréales et d'oléagineux le 30 juillet 2010, Agricorp avait déjà commencé à démanteler le programme. Dans le cadre de discussions avec les intervenants et le MAAARO, des dates ont été établies pour le programme et ces dates ont été respectées malgré l'échéancier très serré. Le 29 mars 2011, le gouvernement ontarien annonçait la mise sur pied de programmes permanents de gestion des risques durant l'exercice 2011-2012 pour les producteurs de céréales, d'oléagineux et de produits horticoles comestibles ainsi que pour les éleveurs de bétail, de moutons et de porc. L'expérience acquise lors de la mise en œuvre de la prolongation du PGR pilote 2010 servira de modèle à suivre alors qu'Agricorp prépare sa stratégie d'exécution.

Traitement rapide des demandes des clients

Les clients sont au cœur de toutes les activités d'Agricorp. Lorsque les clients ont besoin d'aide, Agricorp réagit. Lorsque l'Initiative ontarienne d'aide aux producteurs touchés par la tornade a été annoncée en juin 2010 pour venir en aide aux producteurs de fruits de verger du comté de Grey dont les arbres ont subi des dommages pendant la tornade en août 2009, Agricorp a tenu ses engagements. Le programme a été annoncé en juin; les demandes d'indemnisation ont été envoyées au début d'août; Agricorp a rencontré chaque client pour s'assurer qu'il comprenait bien le programme et les chèques ont été distribués au début d'octobre.

De même, lorsque le comté d'Essex a été frappé par de graves tempêtes estivales en août 2010, Agricorp a appelé tous les clients de la région quelques jours plus tard pour voir si les récoltes avaient été endommagées. Pour ceux dont les cultures avaient subi des dommages, Agricorp s'est rendu sur place pour évaluer les dommages subis par les exploitations agricoles et a fait un suivi de la situation jusqu'à l'automne.

Nouveaux programmes et améliorations des produits

Agricorp continue de consulter les intervenants afin d'améliorer les programmes existants et d'établir de nouveaux programmes pour tenir compte de l'évolution du secteur agricole ontarien. Au cours du dernier exercice, Agricorp a conçu, développé et mis en application

18 améliorations, notamment des modifications aux régimes d'assurance de l'Assurance-production pour les cultures fourragères, les pommes de terre, les betteraves, les haricots blancs, le blé, le maïs de semence et les haricots verts et jaunes.

Agricorp a travaillé avec les groupes de consultation sur les cultures fourragères et ces rencontre ont eu pour résultat le lancement de l'option de couverture contre les pluies excessives en vertu de l'Assurance-production en 2011. Les commentaires des producteurs biologiques ont mené au lancement d'un régime d'assurance pour le maïs biologique qui prévoit la même indemnisation que celle pour le régime d'assurance pour le maïs classique, également offert en vertu de l'Assurance-production. Un nouveau guide destiné aux producteurs biologiques a été mis au point dans le but de renseigner les producteurs sur les options de couverture offertes dans le cadre de l'Assurance-production, ainsi que dans le cadre des programmes Agri-stabilité et Agri-investissement.

De nombreuses autres améliorations ont été apportées aux régimes d'assurance existants, notamment l'ajout d'indemnités pour le coût des semences pour les haricots verts et jaunes ainsi que pour les haricots de Lima; la mise à jour des valeurs et des définitions de la laitue et des melons dans le régime d'assurance basé sur les pertes de superficie pour les légumes de consommation immédiate, et le lancement du régime d'assurance pour le blé de force blanc d'hiver.

Agricorp a également fourni des services d'évaluation pour le programme de protection financière de l'organisme Ontario Greenhouse Vegetable Growers qui vise à protéger les producteurs contre les défauts de paiement des marchands.

L'industrie agricole de l'Ontario présente une grande diversité.

Collaboration avec le MAAARO

Agricorp et le MAAARO ont travaillé ensemble sur de nombreux projets et initiatives durant l'exercice 2010-2011.

L'expertise d'Agricorp en matière de programmes de gestion des risques lui permet d'offrir des conseils et des renseignements qui aideront le MAAARO à mieux travailler. Comme Agricorp avait offert le PGR pilote jusqu'à la date de sa prolongation annoncée en juillet, Agricorp a été en mesure de fournir des conseils au MAAARO sur la prolongation du PRG pilote 2010. Agricorp a également prêté son expertise dans l'évaluation des dommages subis par les récoltes pour appuyer les discussions du MAAARO avec les intervenants au sujet des dommages causés par les animaux sauvages et des options de couverture pour le bétail dans le cadre des discussions menées par le MAAARO avec des intervenants du secteur. Agricorp a participé à la détermination des priorités pour les discussions entourant le cadre des politiques touchant le secteur agricole.

Agricorp et le MAAARO travaillent ensemble sur de nombreuses initiatives pour assurer un environnement qui fait appel à la collaboration. Le groupe de travail mixte sur les prévisions, établi au cours de l'exercice 2010-2011 se réunira au premier trimestre de l'exercice 2011-2012. Le comité mixte sur la gouvernance continuera de mettre en œuvre le cadre élaboré durant l'exercice 2009-2010. Le protocole à suivre a été défini pour développer la production conjointe d'ordres du jour et de procès-verbaux. Le processus de gestion des problèmes est en place afin d'assurer la communication en temps opportun au MAAARO de renseignements sur les problèmes liés aux programmes. La marche à suivre pour les rapports sur les projets a également établie pour les projets auxquels Agricorp et le MAAARO participent. La politique en matière de gestion du rendement est également en place et elle a pour but d'évaluer la mesure dans laquelle Agricorp et le MAAARO collaborent.

Objectifs et résultats de rendement de l'exercice 2010-2011

Objectif	Résultat
Traiter 65 % des fichiers du programme Agri-stabilité de 2009 dans les 75 jours suivant leur réception.	Agricorp a traité 79 % des fichiers du programme Agri-stabilité de 2009 dans les 75 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires.
Traiter 95 % des fichiers du programme Agri-stabilité de 2009 avant le 30 novembre 2010.	Agricorp a traité 95 % des demandes d'indemnisation du programme Agri-stabilité de 2009 avant le 25 novembre 2010.
Traiter les demandes d'indemnisation en vertu de l'Assurance-production dans les 20 jours suivant leur réception.	Durant l'exercice 2010-2011, le délai de traitement moyen des demandes d'indemnisation en vertu de l'Assurance-production était de 14 jours.
Traiter 90 % des indemnités du PRG pilote de 2009 dans les 60 jours suivant la réception de l'information sur la fixation des prix pour l'année de programme 2009.	Plus de 90 % des paiements après la récolte de 2009 ont été effectués dans les 26 jours suivant la réception de l'information sur la fixation des prix pour 2009.
Traiter 95 % des indemnités liées à la prolongation du PRG pilote de 2010 dans les 60 jours suivant la réception des renseignements nécessaires pour l'année de programme 2010.	99 % des paiements avant la récolte de 2010 ont été effectués dans les 17 jours suivant la réception des renseignements nécessaires.
Continuer de figurer parmi le groupe des fournisseurs à faible coût qui est en tête dans le secteur à cet égard.	Agricorp a enregistré un coût moyen par fichier de 888 $ pour le programme Agri-stabilité au cours de l'exercice 2010-2011. Les données pour le coût moyen par fichier à l'échelle nationale ne sont pas encore disponibles. Agricorp affiche les coûts administratifs les plus bas pour chaque exploitation agricole assurée en vertu de l'Assurance-production à raison de 1 052 $. La moyenne à l'échelle nationale se situe à 1 433 $ pour chaque exploitation agricole assurée.
Faire l'étude ou la mise en œuvre de cinq à douze produits ou améliorations de produits tous les ans.	Treize nouveaux produits ont été mis en place et cinq produits faisaient l'objet d'une étude durant l'exercice 2010-2011.
Maintenir l'intérêt des participants pour les produits existants.	Le nombre d'acres assurées en vertu de l'Assurance-production était de 4,9 millions en 2010, soit une hausse par rapport au nombre moyen à long terme de 3,7 millions. Il y a eu une baisse de 9 % du nombre de clients dans le cadre du programme Agri-stabilité comparativement à l'année précédente du programme. Correctif : Le nombre d'agriculteurs en Ontario continue de baisser alors que la taille moyenne de l'exploitation agricole est à la hausse. Agricorp continue de collaborer avec le MAARO sur la campagne de sensibilisation portant sur le programme Agri-stabilité en vue d'informer les producteurs des avantages du programme.

Faits saillants financiers

Programme Agri-stabilité

Durant l'exercice 2010-2011, plus de 6 400 participants ont reçu des paiements au titre du programme totalisant 136 millions de dollars. Même si des chèques ont été versés à plus de participants au cours de cet exercice, le montant moyen et le montant total des paiements étaient inférieurs par rapport à l'exercice précédent.

Assurance-production

La saison de végétation 2010 a été exceptionnellement favorable, et elle a permis d'obtenir des récoltes record. Un printemps très hâtif et chaud a permis à de nombreux agriculteurs de pouvoir planter leurs cultures plus tôt que d'habitude. Ces conditions météorologiques idéales ont eu pour conséquence une période de végétation plus longue et plus productive. Grâce à un automne favorable, les producteurs agricoles ont été en mesure de procéder à des récoltes record. Les paiements d'indemnisation au titre de l'Assurance-production ont diminué de 68 p. 100 en 2010 et s'élevaient à 15 millions de dollars. Comme pourcentage du risque assuré, cette faible sinistralité constituait un bas niveau record en Ontario. Le revenu en primes de 133 millions de dollars était en baisse de 15 p. 100 en raison des taux de prime plus faibles. Le solde du Fonds d'Assurance-production est passé de 491 à 610 millions de dollars.

Programme de gestion des risques

Le Programme de gestion des risques (PGR) était un programme triennal de gestion des risques pour les années de récolte 2007, 2008 et 2009 et il visait les producteurs de céréales et d'oléagineux; ce programme a par la suite été prolongé en 2010. Agricorp a distribué plus de 12 000 chèques pour un montant total de 32 millions aux producteurs admissibles au cours de l'exercice. Le paiement au titre du PGR est considéré comme une avance sur la portion de l'Ontario des paiements d'Agri-stabilité versés aux producteurs.

Programme de transition relatif aux vergers et vignobles

Ce programme de transition était en vigueur pour les exercices 2008, 2009 et 2010. Agricorp a versé plus de 6 millions de dollars sous la forme de paiements de soutien pour l'élimination d'arbres fruitiers ou de plants de vigne.

Autres programmes gouvernementaux

Agricorp a versé un montant de 3 millions de dollars pour des programmes de plus petite envergure et pour des programmes qui prennent fin. En règle générale, il s'agit de programmes ponctuels ou de programmes visant des besoins particuliers qui sont de durée limitée et qui sont à faible financement.

Fonds d'administration générale

Agricorp reçoit, aux fins d'administration des divers programmes, un financement des gouvernements du Canada et de l'Ontario selon le principe de recouvrement des coûts. Les frais d'administration d'Agricorp étaient de 46 millions; ce montant était semblable à celui reporté au cours de l'exercice précédent.

Notes

Une description détaillée des programmes offerts et des paiements versés est fournie à la note 4 des états financiers.

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

Les états financiers ci-joints et l'information financière que contient le rapport annuel ont été établis par la direction. Les états financiers ont été préparés conformément aux Principes comptables généralement reconnus du Canada. La direction est responsable de l'exactitude, de l'intégrité et de l'objectivité de l'information qu'ils contiennent. L'information financière retrouvée ailleurs dans le rapport annuel concorde avec l'information financière contenue dans les états financiers.

Les états financiers comprennent certains montants, comme une provision pour les indemnités non payées, qui sont nécessairement établis avec circonspection à partir des meilleures estimations de la direction.

Pour s'acquitter de sa responsabilité quant à l'intégrité et à l'équité des états financiers, la direction maintient des systèmes et des pratiques de vérification des données financières et de gestion conçus pour fournir l'assurance raisonnable que les opérations sont autorisées, que l'actif est protégé et que les dossiers appropriés sont tenus à jour. Les systèmes comprennent des politiques et des procédures officielles ainsi qu'une structure organisationnelle qui prévoit une délégation de pouvoirs et une séparation des responsabilités adéquates.

Il incombe au conseil d'administration de s'assurer que la direction s'acquitte de ses responsabilités relativement à la production des rapports financiers et aux contrôles internes. Le conseil tient régulièrement des réunions pour superviser les activités financières d'Agricorp et examine annuellement ses états financiers.

Les états financiers ont fait l'objet d'un examen indépendant du Bureau du vérificateur général pour le compte de l'Assemblée législative et du conseil d'administration. Le rapport du vérificateur précise la portée de cet examen et exprime son opinion à l'égard des états financiers de la société.

Randy Jackiw
Directeur général

Erich Beifuss
Directeur des finances

Le 23 juin 2011

Rapport de l'auditeur indépendant

À AgriCorp
et au ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints d'AgriCorp, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, et l'état des résultats d'exploitation et soldes des fonds et les flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'AgriCorp au 31 mars 2011, ainsi que de ses résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le sous-vérificateur général,

Toronto (Ontario)
Le 23 juin 2011

Gary R. Peall, CA
Expert-comptable autorisé

Bilan

Au 31 mars 2011, avec données comparatives pour 2010

(en milliers de dollars)	Fonds d'administration générale	Assurance-production	2011	2010
Actif				
Trésorerie	188	892	1 080	2 547
Placements (note 6)	4 768	626 057	630 825	522 112
Comptes débiteurs (note 5)	5 735	6 827	12 562	10 825
Fonds administrés (note 4)	57 241	–	57 241	38 459
Charges payées d'avance	629	–	629	1 019
Actif au titre des prestations constituées (note 12)	4 401	–	4 401	3 297
Immobilisations (note 7)	1 099	–	1 099	1 667
Actif total	**74 061**	**633 776**	**707 837**	**579 926**
Passif et soldes des fonds				
Comptes créditeurs et charges à paye	4 495	216	4 711	6 324
Primes et revenus reportés (note 10)	4 488	23 279	27 767	21 002
Provision pour indemnités	–	345	345	14 963
Fonds administrés (note 4)	57 241	–	57 241	38 459
Passif total	66 224	23 840	90 064	80 748
Soldes des fonds	7 837	609 936	617 773	499 178
Total du passif total et des soldes des fonds	**74 061**	**633 776**	**707 837**	**579 926**

Engagements et éventualités (note 13)

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Approuvé au nom du conseil d'administration :

Larry Skinner
Président

Randy Jackiw
Directeur général

État des résultats d'exploitation et soldes des fonds

Exercice clos le 31 mars 2011, avec données comparatives pour 2010

(en milliers de dollars)	Fonds d'administration générale	Assurance-production	2011	2010
Revenus				
Fonds de fonctionnement Ontario et Canada (note 9)	38 676	–	38 676	38 618
Primes des producteurs	–	52 446	52 446	58 875
Financement – Ontario et Canada	–	80 175	80 175	89 312
Ventes, conseils et autres services	7 633	–	7 633	7 396
Revenu de placement	69	18 231	18 300	14 246
Total des revenus	**46 378**	**150 852**	**197 230**	**208 447**
Charges				
Indemnités	–	14 844	14 844	68 199
Réassurance (note 11)	–	18 230	18 230	19 514
Administration	46 234	–	46 234	46 065
Créances irrécouvrables	–	3	3	13
Total des charges	**46 234**	**33 077**	**79 311**	**133 791**
Excédent des revenus par rapport aux charges	144	117 775	117 919	74 656
Variation de la juste valeur des actifs classés comme étant disponibles à la vente	–	676	676	(5 077)
Soldes des fonds, début de l'exercice	7 693	491 485	499 178	429 599
Soldes des fonds, fin de l'exercice	**7 837**	**609 936**	**617 773**	**499 178**

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2011, avec données comparatives pour 2010

(en milliers de dollars)	Fonds d'administration générale	Assurance-production	2011	2010
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement				
Excédent des revenus par rapport aux charge	144	117 775	117 919	74 656
Élément n'exigeant pas de débours directs				
Amortissement des immobilisations	1 173	–	1 173	1 376
	1 317	117 775	119 092	76 032
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement				
Comptes débiteurs	2 449	(4 186)	(1 737)	8 531
Charges payées d'avance	390	–	390	(375)
Actif au titre des prestations constituées	(1 104)	–	(1 104)	(3 092)
Comptes créditeurs et charges à payer	(1 059)	(554)	(1 613)	(2 832)
Primes et revenus reportés	(682)	7 447	6 765	(9 219)
Provision pour indemnités	–	(14 618)	(14 618)	3 103
	(6)	(11 911)	(11 917)	(3 884)
Activités de financement				
Augmentation des placements	(2 296)	(105 741)	(108 037)	(70 673)
Activités d'investissement				
Achats d'immobilisations	(605)	–	(605)	(986)
Augmentation (diminution) de la trésorerie	(1 590)	123	(1 467)	489
Trésorerie, début de l'exercice	1 778	769	2 547	2 058
Trésorerie, fin de l'exercice	**188**	**892**	**1 080**	**2 547**

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 mars 2011

1. Nature des activités

La *Loi de 1996 sur AgriCorp* a créé officiellement AgriCorp en tant que personne morale sans capital-actions. Elle a été établie à titre d'organisme de la Couronne de l'Ontario (ci-après « l'organisme ») en date du 1er janvier 1997. Son mandat est d'offrir des programmes de sécurité agricole et des services aux secteurs de l'exploitation agricole, de l'alimentation et des affaires rurales de l'Ontario. Cette initiative comporte deux volets : un programme sans transfert de droits – l'Assurance-production (« AP ») – et des programmes de transfert de droits, qui sont administrés par l'organisme au nom du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (« MAAARO »).

Programme sans transfert de droits

L'AP a été créée en 1966 et agit aux termes de la *Loi de 1996 sur l'assurance-récolte* (Ontario). Ce programme assure aux producteurs une protection financière contre les baisses de rendement causées par des catastrophes naturelles touchant toutes les cultures principales produites en Ontario.

Programmes de transfert de droits

Le programme Agri-stabilité, le programme ontarien de gestion des risques (« PGR ») et le programme de transition relatif aux vergers et vignobles (« PTVV ») sont des exemples actuels de programmes de transfert de droits. Ces programmes, qui sont exposés en détail dans la note 4, sont administrés par l'organisme au nom du MAAARO, du gouvernement fédéral, ou d'autres organismes. Les règles concernant le versement des paiements aux clients sont déterminées par les programmes et aux termes des ententes officielles conclues avec l'organisme. Les fonds versés aux demandeurs admissibles par l'organisme dans le cadre de ces programmes proviennent du gouvernement de l'Ontario, du gouvernement fédéral ou des deux, et ils sont détenus dans des comptes distincts des fonds administrés.

Autre

L'organisme est aussi responsable de la prestation du Programme d'inscription des entreprises agricoles (« PIEA ») aux termes de la *Loi de 1993 sur l'inscription des entreprises agricoles et le financement des organismes agricoles*. En vertu d'un accord conclu avec le MAAARO, l'organisme a pour principales obligations de procéder à l'inscription des entreprises agricoles, de percevoir les droits d'inscription et, déduction faite des charges administratives, de transférer les droits nets aux organismes agricoles généraux (« OAG ») agréés de l'Ontario.

2. Principales conventions comptables

(a) Règles de présentation

Les états financiers de l'organisme ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») du Canada. La direction est d'avis que ces états financiers ont été préparés comme il se doit en fonction d'un seuil raisonnable d'importance relative, d'exigences réglementaires et du cadre conceptuel des conventions comptables décrites ci-dessous.

L'organisme a recours à la comptabilité par fonds, selon laquelle les activités liées à chaque programme de sécurité agricole sont comptabilisées dans des fonds distincts. Il a recours au fonds d'administration générale pour comptabiliser tous les revenus et les coûts administratifs, ainsi que toutes les activités non distinctes.

(b) Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites au coût moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile estimative des immobilisations mentionnées ci-dessous :

Mobilier et agencements	4 ans
Matériel informatique	3 ans
Logiciels	2 ans
Améliorations locatives	5 ans

(c) Régime de retraite

L'organisme parraine un régime de retraite contributif agréé à prestations déterminées destiné à l'ensemble des employés à temps plein. L'organisme contribue au régime selon les cotisations des employés et un facteur déterminé par l'actuaire indépendant du régime. Le coût des prestations au titre du régime de retraite à prestations déterminées est calculé par un actuaire indépendant selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services et les meilleures estimations de la direction concernant le rendement prévu des placements, le taux de croissance prévu des salaires et l'âge de retraite prévu des employés. L'actif du régime de retraite est évalué en fonction des justes valeurs actuelles et les redressements actuariels sont amortis linéairement selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière du groupe d'employés.

(d) Constatation des revenus

Les revenus provenant des primes sont comptabilisés dans l'exercice pendant lequel les cultures sont récoltées.

(e) Instruments financiers

Les instruments financiers de l'organisme consistent en la trésorerie, les placements à court terme, les placements à long terme, les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et charges à payer, ainsi qu'une provision pour indemnités. Selon les PCGR, les instruments financiers sont classés dans l'une des cinq catégories suivantes : disponibles à la vente, détenus à des fins de transaction, détenus jusqu'à échéance, prêts et créances et autres instruments financiers. L'organisme classe ses actifs financiers et ses passifs financiers de la manière suivante :

- L'organisme classe la trésorerie et les placements à court terme dans la catégorie des titres détenus à des fins de transaction, lesquels sont évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à leur juste valeur et les variations de cette juste valeur sont inscrites dans les résultats.
- Les placements à long terme dans les obligations et les débentures sont classés soit comme étant disponibles à la vente, soit comme étant détenus à des fins de transaction, et leur juste valeur est déterminée selon les cours du marché. Les obligations et les débentures détenues à des fins de transaction sont comptabilisées à leur juste valeur et les gains et les pertes réalisés sur la vente ainsi que les variations de la juste valeur de ces obligations sont comptabilisés dans le revenu de placement net dans l'état des résultats d'exploitation. Les obligations et les débentures disponibles à la vente sont comptabilisées à leur juste valeur et les variations de la juste valeur de ces obligations sont comptabilisées dans les gains et les pertes non réalisés dans l'actif net. Les gains et les pertes réalisés sur la vente sont reclassés depuis l'actif net pour être comptabilisés dans le revenu de placement à l'état des résultats d'exploitation.
- Les comptes débiteurs sont classés à titre de prêts et créances, lesquels sont évalués au coût après amortissement.
- Les comptes créditeurs et charges à payer et la provision pour indemnités sont classés à titre d'autres passifs financiers, lesquels sont évalués au coût après amortissement.
- L'organisme a choisi d'utiliser la méthode de comptabilisation à la date de transaction pour les achats et les ventes d'actifs financiers avec délai normalisé de livraison.

(f) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformes aux PCGR exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses affectant la valeur comptable des actifs et des passifs, les informations relatives aux actifs et aux passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la valeur comptables des revenus et des charges au cours de l'exercice. Les estimations et hypothèses sont utilisées principalement pour la valeur comptable des comptes débiteurs, des immobilisations, des comptes créditeurs et charges à payer, des primes et revenu reportés, de la provision pour indemnités et de l'actif au titre des avantages sociaux futurs des employés. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. Modifications futures aux conventions comptables

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (« CCSP ») a émis de nouvelles normes comptables en ce qui concerne les organismes sans but lucratif du secteur public. Agricorp

serait classé comme un organisme sans but lucratif du secteur public (« OSBLSP »), parce que ses comptes sont consolidés avec ceux de la province d'Ontario et parce que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité à titre d'OSBLSP. Le CCSP permet aux OSBLSP de choisir d'appliquer soit les Normes comptables pour le secteur public, soit les Normes comptables pour le secteur public complétées par l'ajout des normes des chapitres de la série 4200 du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) – Comptabilité dans les Normes comptables pour le secteur public sous la forme des articles SP 4200 à SP 4270. Ces normes visent les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2012. L'organisme prévoit choisir le Manuel du secteur public complété par les normes des chapitres de la série 4200 du Manuel du secteur public et il appliquera ces nouvelles normes de présentation comptable pour l'exercice se clôturant le 31 mars 2013. L'organisme évalue actuellement les incidences potentielles de l'adoption de ces modifications.

4. Fonds administrés

L'organisme fournit des services administratifs sur la base du principe de recouvrement des coûts pour traiter des dossiers et verser aux producteurs des paiements au titre de programmes agricoles. Ces programmes sont généralement administrés au nom du MAAARO à l'intention des producteurs ontariens et englobent les programmes conjoints fédéraux-provinciaux, les programmes offerts par le gouvernement fédéral seulement, et ceux offerts par le gouvernement de l'Ontario seulement. Des ententes individuelles d'exécution de programmes sont en place pour chaque programme. Les paiements au titre des programmes sont calculés selon les exigences officielles des programmes et les ententes d'exécution des programmes. Le financement est assuré par les gouvernements fédéral et provincial et l'ensemble des fonds est réparti dans des comptes administrés par programme jusqu'au traitement des paiements aux producteurs. Les fonds de ces programmes sont détenus dans des comptes bancaires canadiens, ou sous forme d'acceptations bancaires ou d'escomptes commerciaux et sont tous très liquides. En raison de la nature des programmes, l'organisme ne comptabilise pas les revenus ou les charges des programmes, ni les comptes débiteurs et créditeurs de ces programmes.

(a) Agri-stabilité

Le programme Agri-stabilité a été établi en vertu du cadre stratégique « Cultivons l'avenir » à titre de continuation du programme canadien de stabilisation du revenu agricole (« PCSRA »). Agri-stabilité est en vigueur depuis 2007 et pour les années subséquentes. Ce programme fournit aux producteurs une protection financière contre les baisses des marges agricoles. Dans le cadre d'Agri-stabilité et du PCSRA, les participants doivent s'inscrire au programme et payer des frais administratifs et un droit d'inscription selon le niveau de couverture choisi et une marge de référence selon la marge de production du participant pour les années précédentes précisées. Le participant reçoit un paiement selon son niveau de couverture choisi lorsque sa marge de production actuelle devient inférieure à la marge de référence établie. Le programme Agri-stabilité couvre les baisses de marge supérieures à 15 %. Le programme Agri-investissement, administré par le gouvernement fédéral, vient en aide aux agriculteurs lors de baisses de marge inférieures à 15 %. Les gouvernements fédéral et ontarien se partagent les coûts du programme Agri-stabilité à raison de 60 % et 40 % respectivement.

(b) Programme ontarien de gestion des risques (« PGR »)

Le PGR est entré en vigueur le 16 août 2007 et prend fin le 31 mars 2013. Ce programme offre aux producteurs ontariens de céréales et d'oléagineux un soutien des prix propres à un secteur en fonction des coûts de production des campagnes agricoles 2007, 2008, 2009 et 2010. Ce programme est entièrement financé par l'Ontario et est une avance sur la part des coûts du programme Agri-stabilité assumés par l'Ontario. Il réduit donc sa part des paiements au titre d'Agri-stabilité. Dans le cadre de son budget déposé en mars 2011, le gouvernement de l'Ontario a fait l'annonce d'un programme de gestion des risques visant divers produits agricoles. Ce programme couvre les produits horticoles, les céréales et oléagineux, ainsi que le bétail. L'organisme a été choisi pour exécuter ce programme et il collabore actuellement avec le MAAARO en vue de déterminer les caractéristiques du programme et d'évaluer l'incidence du programme sur les activités de l'organisme.

(c) Programme ontarien de soutien au titre des coûts (« POSTC »)

Le POSTC est entré en vigueur le 7 juin 2007 et prend fin le 31 mars 2013. Ce programme offre aux producteurs un paiement en reconnaissance de l'augmentation des coûts de production agricole de 2000 à 2004. Le paiement du gouvernement de l'Ontario représente 66,67 % du programme fédéral de paiement au titre des coûts de production (« PTCP »).

(d) Programme d'autogestion du risque (« PAGR »)

L'accord actuel entre le MAAARO et l'organisme pour la prestation du PAGR est entré en vigueur le 1er avril 2007 et prend fin le 31 mars 2013. En vertu de l'accord, un producteur dépose dans le compte du programme un pourcentage de ses ventes nettes admissibles et une somme correspondante est également versée au compte par le gouvernement fédéral ou le gouvernement ontarien. Les indemnités sont payées aux participants à partir du compte du programme. Toutefois, le montant total des paiements accordés durant une année de programme ne doit pas dépasser le montant total des fonds du compte.

(e) Programme de transition relatif aux vergers et vignobles (« PTVV »)

Le PTVV a été établi en 2008 en vertu d'une entente entre le MAAARO et l'organisme et il prend fin le 31 mars 2016. Le programme indemnise les producteurs de raisins, de pommes et de fruits tendres répondant aux critères d'admissibilité pour une partie des coûts d'enlèvement et d'élimination d'arbres fruitiers et/ou de plants de vigne. Ce programme volontaire a été conçu pour aider les producteurs à s'adapter aux pressions de l'industrie et à l'évolution des marchés. Ce programme est en vigueur pour les années de programme 2008, 2009 et 2010.

(f) Paiement ontarien aux horticulteurs et aux éleveurs de bovins et de porcs (« POHEBP »)

Le programme de POHEBP est entré en vigueur le 13 décembre 2007 et prend fin le 31 mars 2013. Selon les conditions de l'accord, les producteurs ont droit à un paiement ponctuel s'ils ont reçu un paiement en vertu du programme fédéral de paiement au titre des coûts de production (« PTCP ») ou du Programme ontarien de soutien au titre des coûts (« POSTC ») et si au moins la moitié de leurs ventes nettes admissibles était constituée de denrées particulières comme l'horticulture ou de l'élevage bovin ou porcin. Ce paiement est calculé selon une formule précise.

(g) Programme de soutien additionnel général Canada-Ontario (« PSAG »)

Le Programme de soutien additionnel général Canada-Ontario a été créé aux termes de l'Accord de mise en œuvre Canada-Ontario et a pris fin le 31 mars 2008. Selon les conditions de l'accord, les producteurs qui participent au PCSRA et qui reçoivent un paiement à ce titre sont admissibles au versement d'une somme complémentaire qui sera calculée à l'aide d'un pourcentage fixe des prestations gouvernementales pour les années 2003 et 2004 du PCSRA.

(h) Programme d'éradication du virus de la sharka (« PEVS »)

L'accord actuel entre le MAAARO et l'organisme pour la prestation du programme est entré en vigueur le 1er avril 2008 et prend fin le 31 décembre 2011. Le PEVS a été créé aux termes de l'entente Canada-Ontario sur l'intervention à la suite de la présence du virus de la sharka en Ontario et est entré en vigueur le 29 juin 2001. Il s'agit d'un programme pluriannuel visant à mener des enquêtes pour détecter le virus de la sharka et d'autres activités pour endiguer ou éradiquer ce virus en Ontario. Le programme a également pour objet d'aider les producteurs commerciaux de fruits tendres à atténuer les pertes d'actif résultant du retrait d'arbres dans le cadre des mesures d'éradication du virus de la sharka. Le Canada et l'Ontario ont convenu de partager les coûts généraux du programme selon les fonds dont dispose chaque ordre de gouvernement pour venir en aide aux entreprises agricoles.

(i) Programme d'initiative de transition du PCSRA pour l'évaluation des stocks (« ITES »)

Le programme ITES est entré en vigueur le 18 mai 2006 et a pris fin le 31 mars 2010. Ce programme était administré au nom du gouvernement fédéral.

(j) Programme de paiement ontarien relatif à l'évaluation des stocks (« POES »)

Le POES est entré en vigueur le 14 septembre 2006 et a pris fin le 31 mars 2011. Ce programme était administré au nom du MAAARO.

(k) Programme d'inscription des entreprises agricoles (« PIEA »)

Conformément à la *Loi de 1993 sur l'inscription des entreprises agricoles et le financement des organismes agricoles*, il incombe à tous les agriculteurs en Ontario qui déclarent un revenu agricole de 7 000 $ ou plus d'inscrire leur entreprise agricole. En échange d'un droit d'inscription, les agriculteurs paient un taux d'imposition foncière réduit pour leur bien-fonds agricole (25 % par opposition à 100 %) et ils peuvent faire une demande d'adhésion à un OAG de leur choix. L'organisme recueille le droit d'adhésion du producteur et le remet, moins des frais administratifs, à l'OAG choisi par le producteur.

Le tableau suivant résume les transactions ayant trait aux fonds administrés pour l'exercice clos le 31 mars 2011 et le montant estimatif des dépenses à engager pour les paiements de programmes que l'organisme s'attend à verser aux producteurs pour les programmes administrés par l'organisme. Le montant estimatif n'est pas inscrit au bilan de l'organisme.

(en milliers de dollars)	Solde d'ouverture 2011	Financement fédéral	Financement provincial	Autre	Paiements	Solde de clôture 2011	Montant estimatif des dépenses à engager 2011	2010
Agri-stabilité	23 222	93 837	62 012	8 371	(136 561)	50 881	258 222	265 158
PGR	6 937	–	32 062	(5 124)	(32 662)	1 213	6 717	4 938
POSTC	565	–	(104)	(422)	–	39	–	1 326
PAGR	2 543	–	–	–	(277)	2 266	–	3 068
PTVV	521	–	6 280	(24)	(6 763)	14	–	9 041
POHEBP	1 561	–	(990)	(552)	(1)	18	–	481
PSAG	2 203	–	–	40	(41)	2 202	–	2 897
PEVS	349	1 515	661	(855)	(1 606)	64	30	3 573
ITES	23	–	–	513	(358)	178	60	6 998
POES	145	–	–	295	(244)	196	40	5 069
Autre	390	343	218	(209)	(572)	170	144	293
Total	**38 459**	**95 695**	**100 139**	**2 033**	**(179 085)**	**57 241**	**265 213**	**302 842**

5. Comptes débiteurs

Les comptes débiteurs se composent principalement de montants dus par les gouvernements fédéral et ontarien ainsi que des montants dus par les producteurs.

(en milliers de dollars)	2011	2010
Financement gouvernemental – Canada	5 848	5 158
Financement gouvernemental – Ontario	4 205	3 459
Autre	2 509	2 208
Total	**12 562**	**10 825**

6. Placements

Les lois limitent les placements de l'organisme à des instruments très liquides de qualité supérieure, tels que les obligations fédérales et provinciales, les billets de dépôt émis par des institutions financières nationales et d'autres valeurs mobilières approuvées par le ministre des Finances.

(a) Profil du portefeuille

Les placements, à la valeur comptable et à la juste valeur, sont les suivants :

(en milliers de dollars)	2011	2010
Court terme	123 447	123 846
Long terme		
Gouvernement du Canada	53 632	63 424
Province d'Ontario	133 554	114 025
Autres gouvernements provinciaux	174 714	113 925
Services publics provinciaux	37 707	24 521
Institutions financières	107 771	82 371
Total des placements	**630 825**	**522 112**

(b) Échéances du portefeuille de placements

(en milliers de dollars)	2011	2010
Moins de 1 an	123 447	123 846
De 1 à 3 ans	241 973	137 087
De 3 à 5 ans	167 640	146 694
Plus de 5 ans	97 765	114 485
Total des placements	**630 825**	**522 112**

7. Immobilisations

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement	2011 Valeur comptable nette	2010 Valeur comptable nette
Mobilier et agencements	1 060	996	64	218
Matériel informatique	6 607	6 160	447	596
Logiciels	7 025	6 632	393	456
Améliorations locatives	1 908	1 713	195	397
Total	**16 600**	**15 501**	**1 099**	**1 667**

8. Instruments financiers

(a) Juste valeur des actifs financiers et des passifs financiers

La valeur comptable de la trésorerie, des placements à court terme, des comptes débiteurs et des comptes créditeurs et charges à payer se rapproche de leur juste valeur en raison de leur échéance à court terme.

La juste valeur des placements est basée sur les cours du marché.

(b) Risque du taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt renvoie aux conséquences négatives des variations des taux d'intérêt sur les flux de trésorerie, la situation financière et l'excédent des revenus sur les charges de l'organisme.

Les fluctuations des taux d'intérêt ont une incidence directe sur l'évaluation de la valeur marchande du portefeuille de titres à revenu fixe de l'organisme. Les taux d'intérêt nominaux du portefeuille d'obligations à long terme varient de 3,05 % à 7,50 % avec un rendement moyen pondéré de 4,79 %. Les fluctuations des taux d'intérêt pourraient avoir un effet considérable sur la juste valeur du portefeuille d'obligations. Bien que les obligations soient généralement conservées jusqu'à l'échéance, cela pourrait entraîner des gains ou des pertes réalisés si les niveaux réels d'indemnités versées au titre de l'Assurance-production différaient de manière importante par rapport aux niveaux attendus, et qu'une liquidation des placements à long terme s'avérait nécessaire pour répondre aux obligations de paiement.

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que les autres parties à un instrument financier ne puissent exécuter leurs obligations contractuelles comme convenu. L'organisme est exposé au risque de crédit principalement en raison des soldes à recevoir du gouvernement fédéral, du gouvernement provincial et des producteurs, ainsi que de ses titres de placement. Le risque de crédit encouru par l'organisme provient de ses positions en matière de dépôts à terme, de titres de créance de sociétés, des obligations d'État et de la possibilité selon laquelle les entités pour lesquelles l'organisme avance les fonds pourraient éprouver des difficultés et pourraient ne pas remplir leurs obligations contractuelles. La loi restreint le type de placements que peut détenir l'organisme, à savoir les titres de créance canadiens de qualité supérieure et les placements approuvés par le ministre des Finances, ce qui réduit considérablement le risque de crédit.

9. Fonds de fonctionnement – Ontario et Canada

Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont accepté de partager les coûts de l'administration du FAP, d'Agri-stabilité, du PSAG et du PTVV (perte d'actif) à hauteur de 60 % et de 40 % respectivement. Le coût de l'administration du PARG est financé par le gouvernement fédéral ou le gouvernement de l'Ontario, selon l'année du programme. Le coût de l'administration des programmes PGR, POSTC, POHEBP, POES et PTVV est assumé par le gouvernement de l'Ontario. Le coût de l'administration du PEVS (enquêtes de dépistage) et de l'ITES est financé par le gouvernement fédéral.

10. Primes et revenus reportés

Les primes reportées sont les primes de 23 279 000 $ (2010 – 15 832 000 $) payées en avance au fonds d'Assurance-production (FAP) pour les cultures qui ne sont pas encore récoltées. Ces cultures sont récoltées uniquement après la date du bilan, ce qui entraîne le report du revenu tiré de ces primes. Les revenus reportés comprennent les fonds de fonctionnement liés essentiellement à la valeur non amortie des immobilisations de 1 099 000 $ (2010 – 1 667 000 $) et d'autres montants reportés de 3 389 000 $ (2010 – 3 503 000 $).

11. Convention de réassurance

L'organisme gère un programme de réassurance permanent avec un certain nombre de compagnies d'assurance. Ce programme fait en sorte que les compagnies d'assurance couvrent les pertes du FAP selon les seuils négociés. L'organisme a signé des conventions de réassurance pour des indemnités d'AP 2010 supérieures à 286 000 000 $ jusqu'à concurrence de 453 000 000 $. Puisque les demandes d'indemnisation réelles pour la campagne agricole de 2010 étaient inférieures au seuil minimal, aucun paiement de réassurance n'a été reçu de l'organisme.

L'organisme a signé en décembre 2010 une convention aux termes de laquelle il a acheté des polices de réassurance auprès d'un certain nombre de compagnies d'assurance pour la campagne agricole 2011. Le montant de réassurance achetée en vertu de cette convention vise à atténuer les pertes entre 13 % et 19 % de la responsabilité assurée (responsabilité maximale de 2 900 000 000 $). Le montant acheté en 2010 correspondait à une responsabilité maximale de 2 625 000 000 $, mais la responsabilité réelle finale s'élevait à 2 382 000 000 $, donnant lieu à la couverture indiquée au paragraphe précédent. L'organisme a acheté un montant de réassurance moins élevé en 2011 comparativement au montant acheté en 2010, en raison de l'ampleur de l'excédent du fonds d'AP.

12. Régime de retraite

L'organisme a mis en place un régime de retraite contributif à prestations déterminées et à participation obligatoire pour ses employés à temps plein. Les variations qui ont touché le régime de retraite à prestations déterminées de l'organisme au cours de l'exercice sont les suivantes :

(en milliers de dollars)	2011	2010
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde au début de l'exercice	18 318	10 856
Coût des services rendus de l'exercice	1 780	637
Intérêts débiteurs	1 385	1 075
Cotisations salariales	1 383	1 303
Prestations versées	(592)	(304)
Perte actuarielle	2 307	4 751
Solde à la fin de l'exercice	**24 581**	**18 318**
Actif du régime		
Juste valeur au début de l'exercice	18 090	10 547
Rendement réel de l'actif du régime	2 242	2 473
Cotisations patronales	3 081	4 071
Cotisations salariales	1 383	1 303
Prestations versées	(592)	(304)
Juste valeur à la fin de l'exercice	**24 204**	**18 090**
Situation de capitalisation		
Déficit du régime	(377)	(228)
Perte actuarielle non amortie	4 843	3 603
Obligation transitoire non amortie	(65)	(78)
Actif au titre des prestations constituées	**4 401**	**3 297**

Les hypothèses actuarielles clés adoptées afin d'évaluer l'actif au titre des prestations constituées de l'organisme sont les suivantes :

	2011 %	2010 %
Taux d'actualisation servant à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées	6,0	6,5
Taux d'actualisation servant à déterminer le coût des prestations	6,5	8,5
Taux de rendement prévu à long terme de l'actif du régime	6,5	7,0
Taux de croissance des salaires	4,0	4,0

La charge nette du régime de prestations de l'organisme se présente comme suit :

(en milliers de dollars)		
Coût des services rendus de l'exercice	1 780	637
Intérêts débiteurs	1 385	1 075
Rendement prévu de l'actif du régime	(1 293)	(917)
Amortissement de l'obligation transitoire	(13)	(13)
Amortissement d'une perte non constatée	118	–
Charge nette du régime de retraite	**1 977**	**782**

Le pourcentage de la juste valeur totale de l'actif du régime par catégorie est la suivante :

Type de titre	% du régime	% du régime
Actions canadiennes	36,7	34,9
Actions américaines	16,8	15,6
Actions internationales	11,4	10,9
Obligations	32,6	36,8
Trésorerie et équivalents	2,5	1,8
Valeur totale du fonds	**100,0**	**100,0**

Un conseiller en placements externe gère les placements détenus par le régime de retraite.

L'évaluation actuarielle du régime de retraite la plus récente a été faite en date du 1er janvier 2010. En date du 1er janvier 2010, le régime était sous-financé d'un montant approximatif de 2 200 000 $ sur la base de la pérennité et avait un surplus de solvabilité et de liquidation de 279 000 $. La prochaine évaluation actuarielle du régime de retraite doit être complétée en date du 1er janvier 2013.

13. Engagements

(i) Engagements aux termes de contrats de location

L'organisme loue ses locaux à bureaux. Les loyers globaux minimaux pour ces contrats de location ainsi que les autres obligations pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

(en milliers de dollars)	
2012	2 205
2013	1 331
2014	964
2015	885
2016	900
	6 285

(ii) Éventualités

Dans le cours normal des affaires, l'organisme peut refuser de verser un certain nombre de paiements d'indemnité ou de paiements de programme. Par conséquent, diverses revendications ou procédures ont été ou peuvent être intentées contre l'organisme. L'organisme ne s'attend pas à ce que les décisions concernant les litiges qui sont pendants ou qui font l'objet d'une revendication aient un impact important sur la situation financière de l'organisme ou sur ses résultats d'exploitation.

14. Opérations entre apparentés

L'organisme a conclu plusieurs accords pour obtenir les services du MAAARO. L'organisme a versé 226 000 $ (2010 – 574 000 $) pour les services administratifs, juridiques et d'audit. En outre, l'organisme a versé 1 300 000 $ (2010 – 1 500 000 $) à la Société immobilière de l'Ontario pour la location des locaux de son siège social. L'organisme a généré des revenus de 50 443 000 $ (2010 – 55 082 000 $) auprès du MAAARO comme portion des primes d'AP et du fonds de fonctionnement.

15. Gestion du capital

En matière de gestion du capital, le principal objectif de l'organisme est de protéger sa capacité de continuer d'être une entreprise en exploitation, afin qu'il puisse continuer d'assurer la prestation de régimes et des services jouant un rôle de filet de sécurité agricole pour les secteurs agricoles et alimentaires en Ontario.

L'organisme est limité à l'administration de l'AP, aux programmes de gestion des risques de l'entreprise (programmes de transfert de droits) et à tout autre programme ayant fait l'objet d'une approbation. L'organisme s'assure qu'il dispose d'un capital et d'un fonds de roulement suffisants par le biais d'ententes de prestation avec ses partenaires financiers.

16. Rémunération des membres du conseil d'administration et divulgation des salaires

La rémunération totale des membres du conseil d'administration a été de 37 240 $ au cours de l'année civile 2010 (2009 – 40 111$).

La *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* oblige l'organisme à divulguer les noms des employés dont le salaire annuel est supérieur à 100 000 $. Pour l'année civile 2010, les montants payés à ces employés sont les suivants :

Nom	Poste	Rémunération	Avantages imposables
Beifuss, Erich	Directeur des finances	160 119 $	573 $
Bhimji, Zeenat	Architecte de l'information	113 000	416
Brown, Greg	Directeur de la gestion des risques	121 906	443
Côté-Kennedy, Annie	Directrice, Communications	124 598	458
Dosanjh, Baljit	Directeur, Bureau de la gestion des projets ministériels	121 283	444
Ensafi, Masoud	Chef, Services de développement	113 230	426
Fazil, Abbas	Directeur, Services d'architecture	138 833	510
Fung, Patrick	Contrôleur	122 822	450
Gallagher, Jocelyn	Directrice principale, Ressources humaines et du développement organisationnel	140 142	514
Ip, Stephen	Directeur, Services d'application de la TI et de réseautique	138 493	517
Jackiw, Randy	Directeur général	182 422	12 622
LaRose, Doug	Responsable des technologies de l'information	177 741	650
Lennox, Lee Ann	Directrice, Gestion stratégique et des communications	108 840	399
Meneray, Debra	Directrice principale, Exécution des programmes	141 683	517
Sayer, Greg	Avocat principal et directeur, Services juridiques	117 774	480
Smith, Valerie	Chef, Communication de l'information financière	101 775	377
Vlcek, Michael	Directeur principal, Développement des programmes	135 361	496
Wong, Roxana	Chef principal, Services aux clients TI	119 231	434

17. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres comparatifs de 2010 ont été reclassés afin de se conformer à la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice à l'étude.

Agricorp®

An agency of the Government of Ontario
Un organisme du gouvernement de l'Ontario

Pour nous joindre :

1 Stone Road West
C.P. 3660, succ. Centrale
Guelph (Ontario) N1H 8M4
agricorp.com

English version available
Agricorp Annual Report 2010-11 - ISSN 1715-7587 (Agricorp. Online)
Agricorp Rapport annuel 2010-11 - ISSN 1715-7595 (Agricorp. En ligne)

2011-10-26

Canada Growing Forward | Cultivons l'avenir Ontario